

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Medicinsk Afdeling  
Hospitalsenheden Vest**



13-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	97
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 8. august-30. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	791
Besvarelser fra afdelingens patienter:	436
Afdelingens svarprocent:	55%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarkategorier, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).



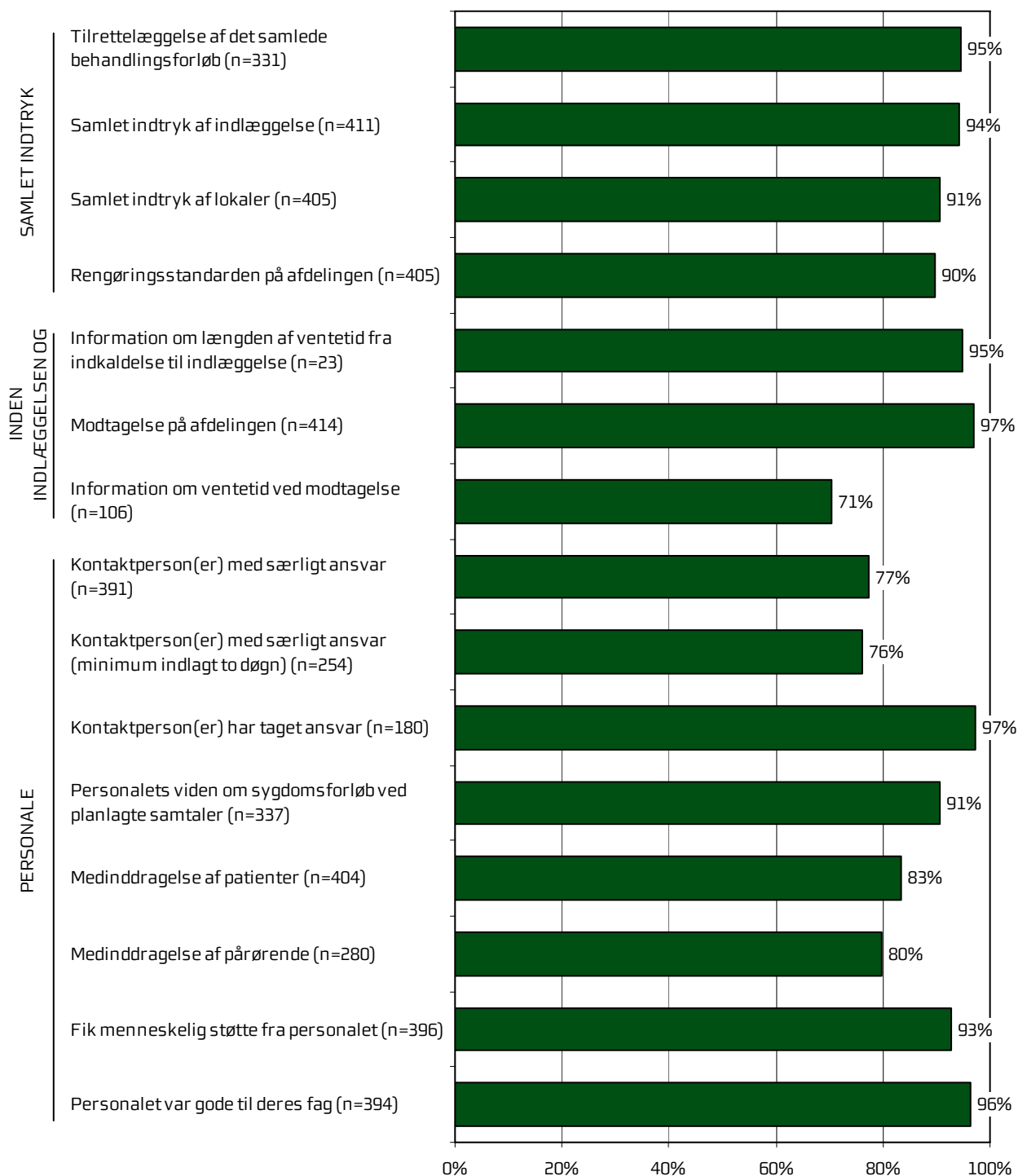


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

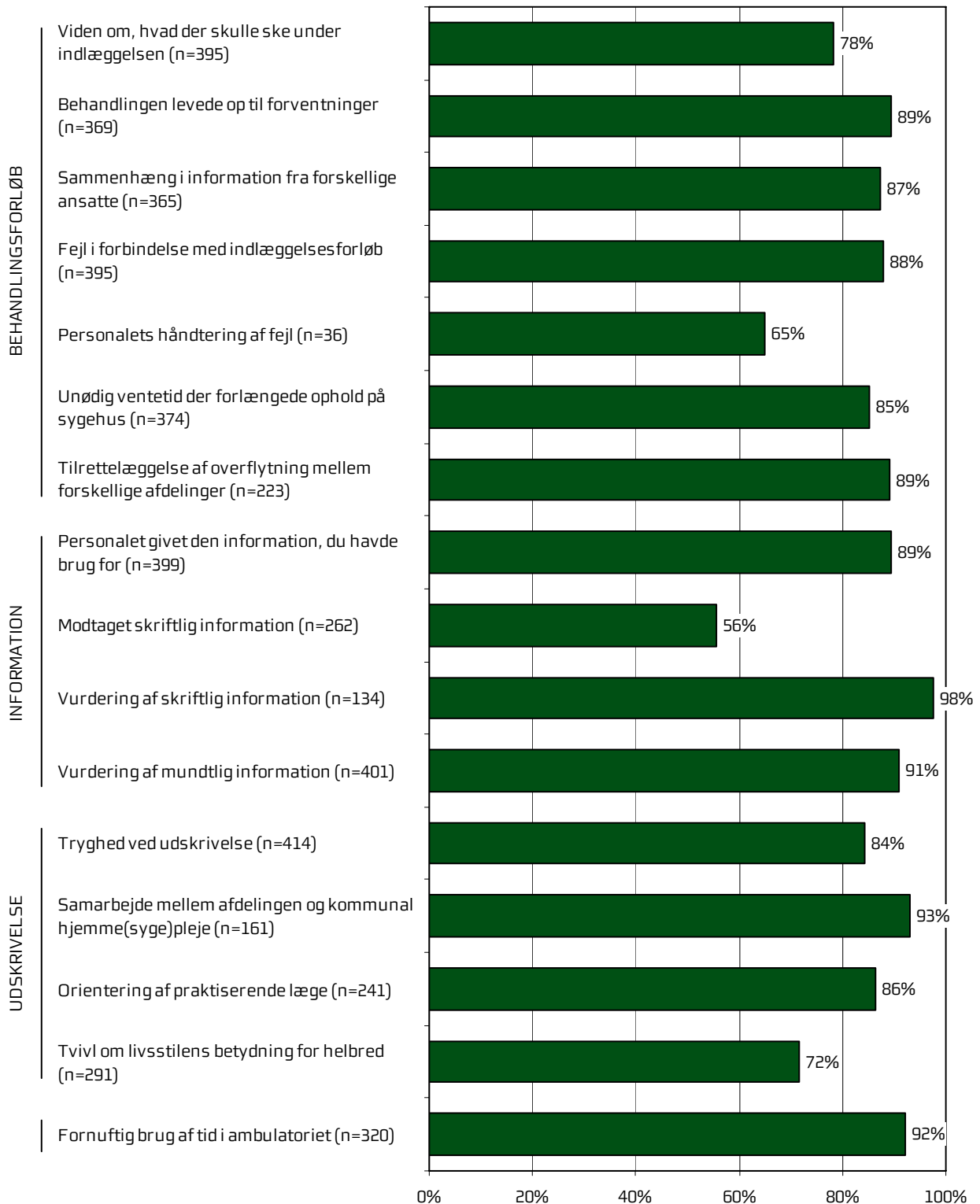
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Medicinsk Afdeling, Holstebro

2009-tallet er for: Medicinsk Afdeling, Holstebro

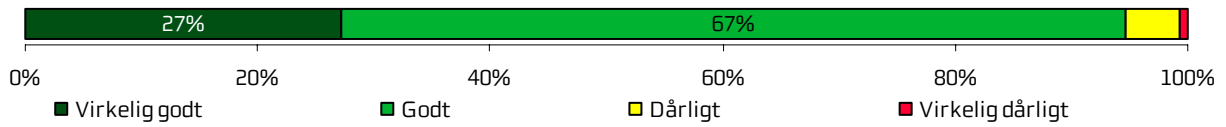
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

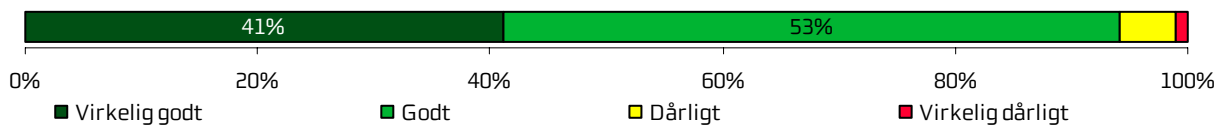
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

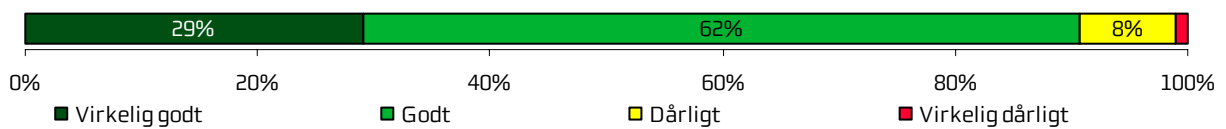
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=331)



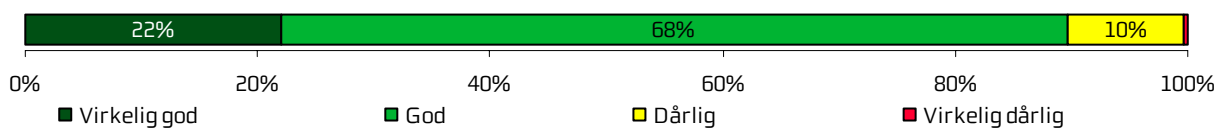
Samlet indtryk af indlæggelse (n=411)



Samlet indtryk af lokaler (n=405)



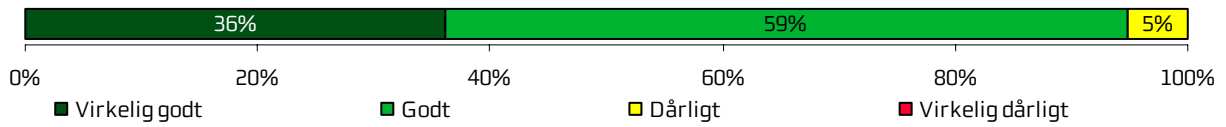
Rengøringsstandard på afdelingen (n=405)



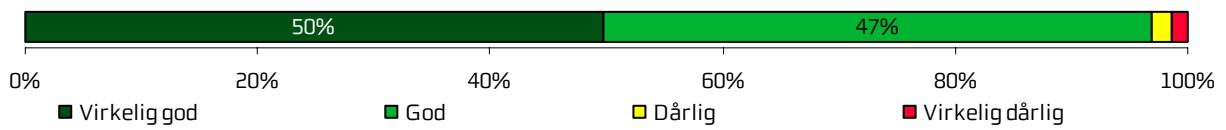
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	92 %	94 %	99 % *	89 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	94 %	95 %	93 %	99 % *	91 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	91 %	96 % *	93 %	98 % *	87 %	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	90 %	-	-	98 % *	92 %	95 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

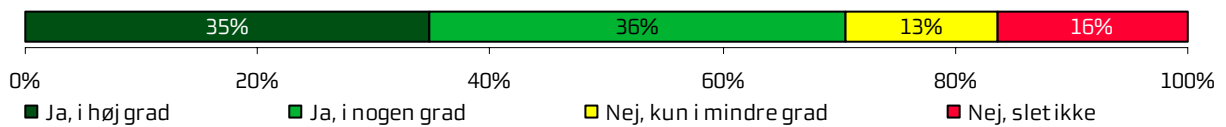
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=23)



Modtagelse på afdelingen (n=414)



Information om ventetid ved modtagelse (n=106)

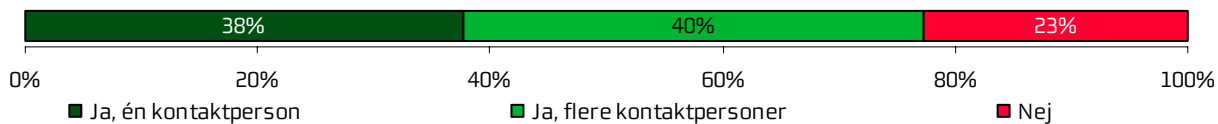




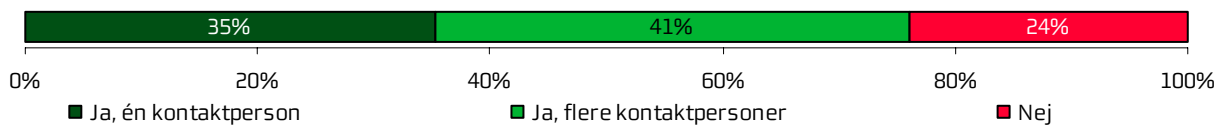
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	95 %	100 %	-	98 %	93 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	97 %	98 %	100 % *	94 %	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	71 %	74 %	63 %	86 % *	61 %	74 % *

## Personale

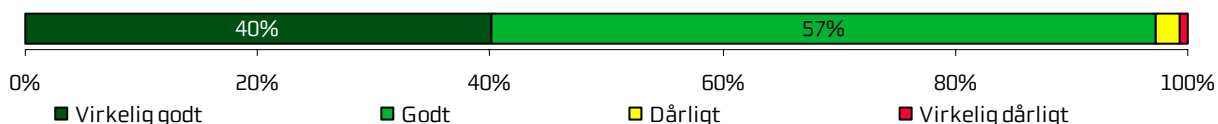
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=391)



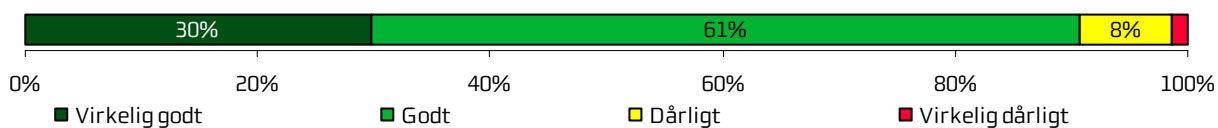
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=254)



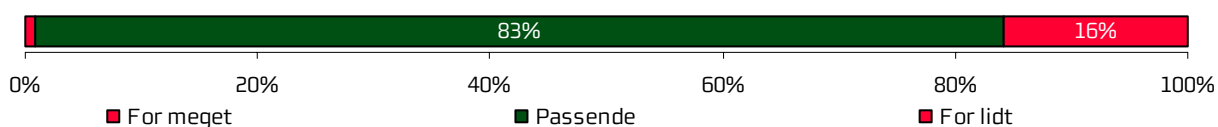
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=180)



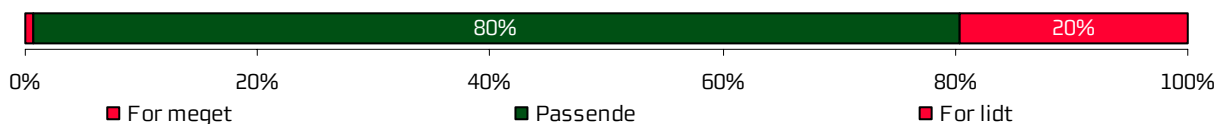
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=337)



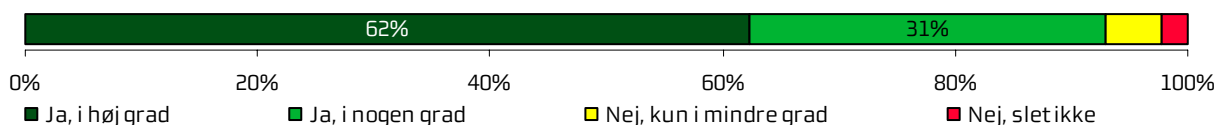
Medinddragelse af patienter (n=404)



Medinddragelse af pårørende (n=280)



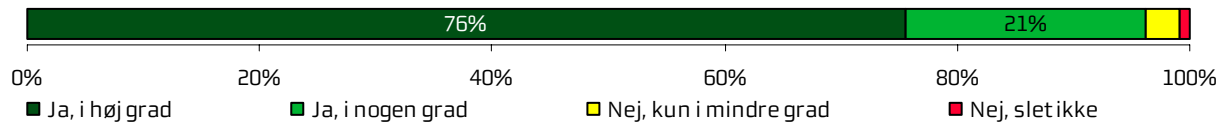
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=396)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	77 %	80 %	73 % *	87 % *	77 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	76 %	82 %	-	93 % *	75 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	-	-	100 % *	94 %	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	93 %	91 %	97 % *	88 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	83 %	88 %	85 %	95 % *	85 %	90 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	80 %	85 %	81 %	95 % *	79 %	88 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	93 %	94 %	92 %	97 % *	89 %	93 % *

## *Personale (fortsat)*

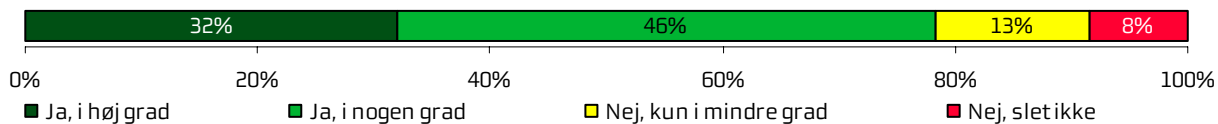
Personalet var gode til deres fag (n=394)



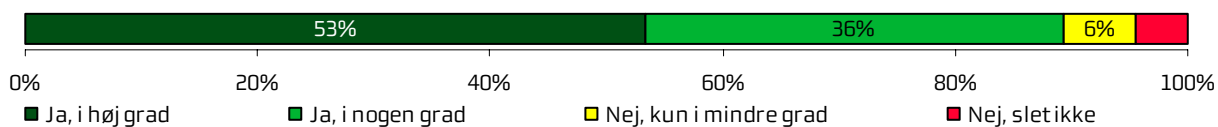
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	98 %	96 %	99 % *	95 %	97 %

## Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=395)



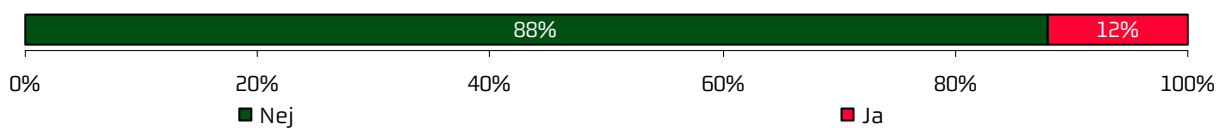
Behandlingen levede op til forventninger (n=369)



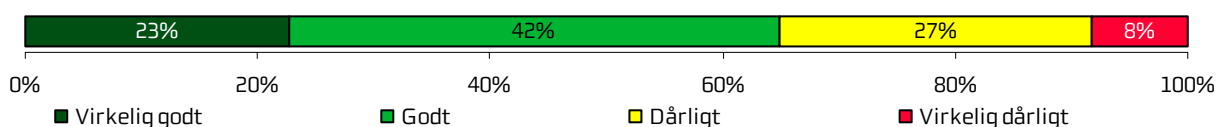
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=365)



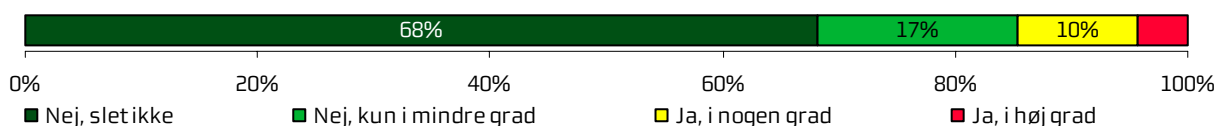
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=395)



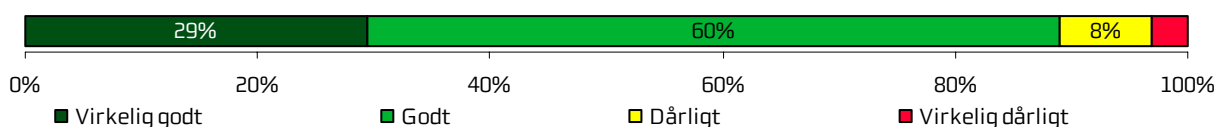
Personalets håndtering af fejl (n=36)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=374)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=223)



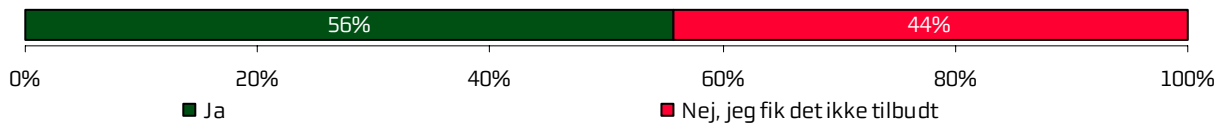
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	78 %	81 %	76 %	95 % *	78 %	87 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	93 %	91 %	97 % *	85 %	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	87 %	94 % *	87 %	97 % *	83 %	90 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	88 %	93 % *	-	92 % *	86 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	65 %	61 %	-	85 %	61 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	85 %	88 %	90 % *	93 % *	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	89 %	90 %	-	99 % *	88 %	92 %

## Information

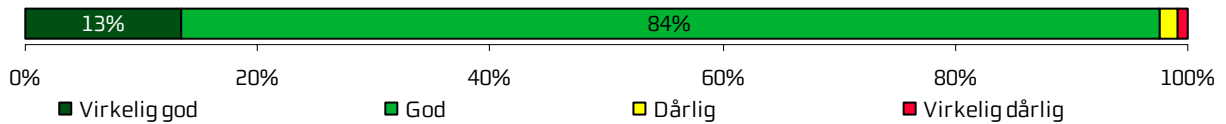
Personalet givet den information, du havde brug for (n=399)



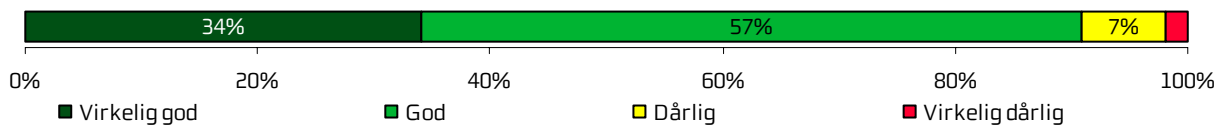
Modtaget skriftlig information (n=262)



Vurdering af skriftlig information (n=134)



Vurdering af mundtlig information (n=401)

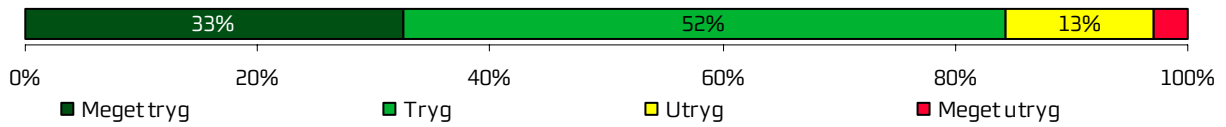




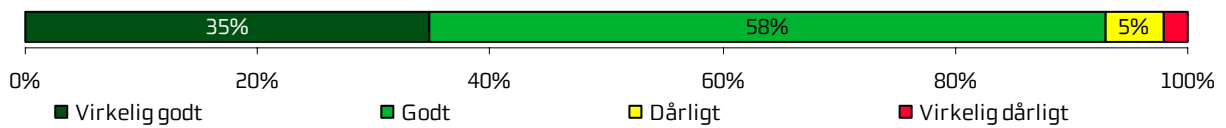
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	89 %	-	-	95 % *	85 %	90 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	56 %	48 %	-	86 % *	42 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98 %	100 %	100 %	100 %	89 %	96 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	91 %	93 %	89 %	96 % *	88 %	93 %

## Udskrivelse

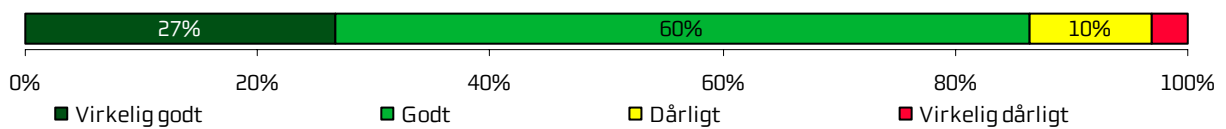
Tryghed ved udskrivelse (n=414)



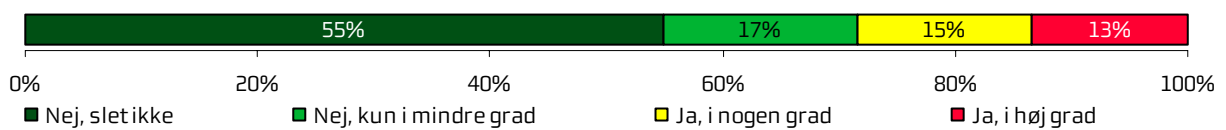
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=161)



Orientering af praktiserende læge (n=241)



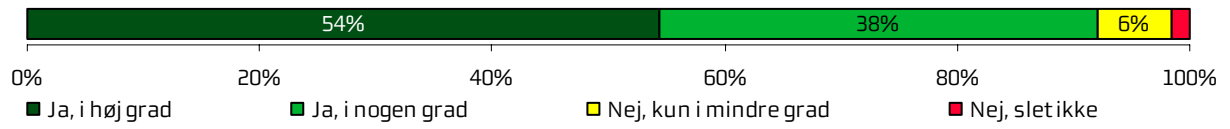
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=291)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	84 %	85 %	81 %	95 % *	85 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	93 %	94 %	86 % *	100 % *	85 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	86 %	92 %	84 %	88 %	79 %	84 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	68 %	72 %	75 %	66 %	71 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=320)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	92 %	93 %	92 %	98 % *	84 % *	91 % *



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



>>navn<< >>conavn<<  
>>adresse<<  
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 9. november 2011**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2011, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2012. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

**Spørgeskema om indlæggelse på**  
 <<Linje1>>  
 <<Linje2>>  
 <<Linje3>>

**INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN**

<b>1. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?</b>						
<b>3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?</b>	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?</b>						
<b>5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?</b>	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Løbnr.: >lobnr<

**PERSONALE**

<b>6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)</b>		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 8	
<b>7. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>		For meget	Passende	For lidt		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



11. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
12. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

**BEHANDLINGSFORLØB**

13. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
14. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
15. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
16. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 19
17. Hvilke(n) fejl oplevede du?					
18. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
20. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
21. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

<b>22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?</b>

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

<b>23. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
<b>24. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b> (Sæt eventuelt flere kryds)		Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 26	Gå til spørgsmål 26
<b>25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
<b>26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?</b>					

**UDSKRIVELSE**

<b>28. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>29. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmeplejehjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
<b>30. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

31. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?					

**SAMLET INDTRYK**

33. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
35. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

38. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
39. Hvad er dit modersmål?	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.  
Tak for din medvirken!

>>navn<< >>conavn<<  
>>adresse<<  
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>lobnr<<

18. november 2011

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 2. december 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på **www.lupskema.dk**, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden indlæggelse og ved modtagelsen på afdelingen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

### **Validering af spørgeskema**

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på hospitaler, ambulatorier og sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 8. august-30. oktober 2011 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelin-

gerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere indlæggelser i inklusionsperioden, er det den seneste indlæggelse, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 14.825 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 9.228 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 55 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 og 2010 hhv. 58 procent og 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

**Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven**

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	55%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	53%	50%
Kvinde	47%	50%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	1%	2%
20-39 år	4%	5%
40-59 år	17%	17%
60-79 år	55%	49%
80- år	23%	27%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet, behandlingsforløbet og det samlede indtryk.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende tryk efter udskrivelsen, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre er således mindre trygge efter udskrivelsen, samt mere i tvivl om deres livsstilsbetydning for helbredet.

Patienter der har været igennem en planlagt indlæggelse synes ligeledes at være mere tilfredse end de øvrige patienter, hvilket er en generel tendens gennem hele spørgeskemaet.

Hvor køn, alder og indlæggelsesform har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for det enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.



## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens indlagte patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

**Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale**

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

<b>Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
<b>"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"</b> <sup>1</sup>
<b>"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"</b>
<b>"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"</b>
<b>"For meget", "Passende", "For lidt"</b>
<b>"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"</b>
<b>"Ja, før indlæggelsen", "Ja, mens jeg var indlagt", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"</b>
<b>"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"</b>
<b>"Nej", "Ja"</b>

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2011. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

I sammenligningen af afdelingens resultat med resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet. Afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

<sup>1</sup> På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

**Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger**

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

**Kan resultaterne sammenlignes?**

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.



## **Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika**

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

**Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet**

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	436		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	229		53%	
Kvinde	207		47%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	4		1%	
20-39 år	16		4%	
40-59 år	75		17%	
60-79 år	239		55%	
80- år	102		23%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	353		87%	
Pårørende	51		13%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	419		99%	
Ikke dansk	6		1%	
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	405		93%	
Planlagt	31		7%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Medicinske Senge Herning	230		53%	
Medicinske Senge Holstebro	206		47%	

**Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	67	5	1	331	68
<b>Køn</b>						
Mand	29	68	2	1	181	34
Kvinde	25	66	9	1	150	34
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	12	51	27	9	13	2
40-59 år	25	66	7	2	60	10
60-79 år	31	65	4	0	178	40
80- år	23	75	2	0	76	16
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	67	4	1	277	53
Pårørende	20	71	8	0	40	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	67	4	1	325	67
Ikke dansk	0	75	25	0	5	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	27	68	5	0	306	64
Planlagt	30	62	3	5	25	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinske Senge Herning	23	71	5	1	170	38
Medicinske Senge Holstebro	34	62	4	0	161	30

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	53	5	1	411
<b>Køn</b>					
Mand	42	54	3	1	218
Kvinde	41	51	7	1	193
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	38	31	23	8	16
40-59 år	37	55	5	3	71
60-79 år	42	54	4	0	224
80- år	41	54	4	1	96
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	43	52	4	1	341
Pårørende	28	63	9	0	48
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	53	5	1	404
Ikke dansk	14	64	22	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	41	53	5	1	382
Planlagt	43	49	4	4	29
<b>Afsnitsnavn</b>					
Medicinske Senge Herning	37	56	6	1	218
Medicinske Senge Holstebro	48	49	2	1	193



**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	29	62	8	1	405
<b>Køn</b>					
Mand	30	62	6	2	216
Kvinde	28	61	10	0	189
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	25	58	17	0	15
40-59 år	29	59	9	3	69
60-79 år	27	65	7	1	222
80- år	33	59	8	0	95
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	29	62	8	1	334
Pårørende	38	56	7	0	48
<b>Modersmål</b>					
Dansk	28	62	8	1	398
Ikke dansk	86	14	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	29	62	8	1	375
Planlagt	25	60	11	4	30
<b>Afsnitsnavn</b>					
Medicinske Senge Herning	27	63	10	1	216
Medicinske Senge Holstebro	33	60	6	1	189

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	22	68	10	0	405
<b>Køn</b>					
Mand	25	66	9	0	216
Kvinde	18	70	11	1	189
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	18	56	21	5	16
40-59 år	27	65	8	0	71
60-79 år	19	71	10	0	221
80- år	26	64	10	0	93
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	23	67	10	0	338
Pårørende	14	69	17	0	46
<b>Modersmål</b>					
Dansk	21	68	10	0	397
Ikke dansk	50	36	0	14	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	22	68	10	0	375
Planlagt	24	68	8	0	30
<b>Afsnitsnavn</b>					
Medicinske Senge Herning	18	72	10	0	215
Medicinske Senge Holstebro	29	60	9	1	190

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	36	59	5	0	23	4	405
<b>Køn</b>							
Mand	27	65	8	0	14	2	211
Kvinde	52	48	0	0	9	2	194
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	4
20-39 år	-	-	-	-	0	0	16
40-59 år	-	-	-	-	1	1	73
60-79 år	45	48	7	0	18	2	216
80- år	-	-	-	-	4	1	96
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	38	55	7	0	16	4	330
Pårørende	-	-	-	-	4	0	46
<b>Modersmål</b>							
Dansk	36	59	5	0	23	4	388
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	405
Planlagt	36	59	5	0	23	4	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
Medicinske Senge Herning	25	67	8	0	12	3	214
Medicinske Senge Holstebro	55	45	0	0	11	1	191

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	50	47	2	1	414
<b>Køn</b>					
Mand	52	44	2	2	220
Kvinde	47	51	1	1	194
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	38	54	8	0	16
40-59 år	46	50	1	3	71
60-79 år	52	45	1	1	226
80- år	48	49	3	0	97
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	52	45	2	1	341
Pårørende	40	55	2	2	49
<b>Modersmål</b>					
Dansk	50	47	2	1	404
Ikke dansk	28	50	22	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	50	47	2	1	384
Planlagt	53	47	0	0	30
<b>Afsnitsnavn</b>					
Medicinske Senge Herning	45	51	2	2	219
Medicinske Senge Holstebro	58	40	1	1	195

**Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	36	13	16	106	31
<b>Køn</b>						
Mand	33	38	12	17	62	16
Kvinde	37	33	15	16	44	15
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	25	38	19	19	6	1
40-59 år	32	34	17	17	19	5
60-79 år	39	41	11	9	55	17
80- år	33	25	13	30	24	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	35	36	14	15	90	21
Pårørende	36	29	7	29	11	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	35	13	16	103	30
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	33	37	13	18	93	31
Planlagt	47	29	15	9	13	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinske Senge Herning	34	36	13	18	56	18
Medicinske Senge Holstebro	36	36	14	14	50	13

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	38	40	23	391
<b>Køn</b>				
Mand	36	44	21	211
Kvinde	40	35	25	180
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	46	46	8	16
40-59 år	31	43	26	73
60-79 år	40	39	21	211
80- år	38	35	27	87
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	38	40	22	320
Pårørende	41	37	23	47
<b>Modersmål</b>				
Dansk	38	39	23	382
Ikke dansk	36	64	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	38	40	22	364
Planlagt	33	36	30	27
<b>Afsnitsnavn</b>				
Medicinske Senge Herning	33	41	26	204
Medicinske Senge Holstebro	46	37	17	187

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	35	41	24	254
<b>Køn</b>				
Mand	33	42	24	138
Kvinde	38	39	23	116
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	52	33	14	9
40-59 år	28	50	22	37
60-79 år	35	41	24	140
80- år	37	37	26	68
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	36	42	22	202
Pårørende	37	35	27	36
<b>Modersmål</b>				
Dansk	35	41	24	249
Ikke dansk	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	36	41	23	245
Planlagt	21	33	46	9
<b>Afsnitsnavn</b>				
Medicinske Senge Herning	33	40	26	121
Medicinske Senge Holstebro	38	41	20	133

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	40	57	2	1	180	7
<b>Køn</b>						
Mand	40	59	1	0	99	3
Kvinde	40	55	3	1	81	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	37	25	19	19	7	1
40-59 år	21	79	0	0	28	1
60-79 år	45	53	1	0	100	3
80- år	40	57	3	0	45	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	41	58	0	1	147	6
Pårørende	34	55	10	0	23	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	40	58	1	1	175	7
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	40	58	2	1	176	6
Planlagt	-	-	-	-	4	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinske Senge Herning	38	57	3	1	87	2
Medicinske Senge Holstebro	43	57	0	0	93	5



**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	61	8	1	337	70
<b>Køn</b>						
Mand	33	61	4	1	186	34
Kvinde	26	60	13	1	151	36
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	20	44	28	8	16	0
40-59 år	28	60	10	2	63	9
60-79 år	32	59	8	1	181	39
80- år	29	68	3	0	74	21
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	31	60	7	2	281	58
Pårørende	24	68	7	0	39	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	62	8	1	328	69
Ikke dansk	36	43	22	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	29	62	8	1	314	65
Planlagt	35	50	10	5	23	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinske Senge Herning	23	65	10	2	175	40
Medicinske Senge Holstebro	40	55	4	1	162	30

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	83	16	404
<b>Køn</b>				
Mand	1	87	13	213
Kvinde	1	80	20	191
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	8	79	13	16
40-59 år	1	81	18	72
60-79 år	0	83	17	221
80- år	1	86	12	91
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	85	15	333
Pårørende	5	78	17	46
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	84	16	395
Ikke dansk	36	50	14	6
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	1	83	16	374
Planlagt	0	88	12	30
<b>Afsnitsnavn</b>				
Medicinske Senge Herning	1	81	18	215
Medicinske Senge Holstebro	1	87	13	189

**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	80	20	280	133
<b>Køn</b>					
Mand	1	84	16	158	63
Kvinde	1	74	25	122	70
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	4	0
20-39 år	11	64	25	11	4
40-59 år	0	75	25	47	25
60-79 år	1	81	18	148	77
80- år	0	80	20	70	27
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	80	20	217	122
Pårørende	3	82	15	40	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	80	20	273	130
Ikke dansk	-	-	-	4	2
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	1	80	20	259	125
Planlagt	0	79	21	21	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Medicinske Senge Herning	1	78	21	147	73
Medicinske Senge Holstebro	1	82	17	133	60

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	31	5	2	396	22
<b>Køn</b>						
Mand	65	30	4	1	210	12
Kvinde	59	31	6	4	186	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	36	30	17	17	15	1
40-59 år	55	33	10	2	70	1
60-79 år	67	28	3	2	216	15
80- år	61	34	4	1	91	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	31	4	1	326	19
Pårørende	61	30	5	4	46	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	31	4	2	387	22
Ikke dansk	50	28	22	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	61	32	5	2	367	20
Planlagt	74	18	4	4	29	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinske Senge Herning	59	31	6	3	207	15
Medicinske Senge Holstebro	67	29	3	1	189	7

**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	76	21	3	1	394	23
<b>Køn</b>						
Mand	81	16	2	1	215	7
Kvinde	70	26	4	0	179	16
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	47	25	28	0	15	1
40-59 år	72	19	5	3	68	2
60-79 år	80	19	0	1	218	12
80- år	73	24	4	0	89	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	77	19	2	1	327	17
Pårørende	70	27	3	0	48	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	76	21	2	1	386	23
Ikke dansk	64	14	22	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	76	20	3	1	363	23
Planlagt	73	23	0	4	31	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinske Senge Herning	74	22	3	1	205	15
Medicinske Senge Holstebro	79	19	2	1	189	8

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	46	13	8	395	19
<b>Køn</b>						
Mand	32	48	13	7	209	8
Kvinde	33	45	13	10	186	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	20	39	41	0	16	0
40-59 år	32	45	15	8	70	1
60-79 år	37	46	10	7	218	11
80- år	25	46	16	14	87	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	49	12	7	329	12
Pårørende	33	32	17	18	41	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	47	13	9	387	19
Ikke dansk	28	50	22	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	31	47	14	9	365	18
Planlagt	49	41	9	0	30	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinske Senge Herning	28	49	12	11	209	10
Medicinske Senge Holstebro	39	42	15	5	186	9

**Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	36	6	5	369	41
<b>Køn</b>						
Mand	57	37	4	2	196	23
Kvinde	49	35	8	8	173	18
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	33	26	18	23	16	0
40-59 år	53	36	8	4	66	5
60-79 år	54	38	5	3	200	23
80- år	55	35	5	5	83	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	55	37	6	3	312	26
Pårørende	47	36	6	11	38	9
<b>Modersmål</b>						
Dansk	54	36	6	4	361	41
Ikke dansk	28	36	14	22	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	53	36	6	4	342	39
Planlagt	57	32	3	9	27	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinske Senge Herning	49	38	7	6	197	22
Medicinske Senge Holstebro	62	32	5	2	172	19

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	46	41	9	3	365	38
<b>Køn</b>						
Mand	47	41	9	3	195	19
Kvinde	44	42	10	4	170	19
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	36	31	26	8	16	0
40-59 år	40	44	11	5	68	4
60-79 år	50	39	7	3	206	13
80- år	40	49	9	2	71	21
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	41	10	3	310	23
Pårørende	44	50	4	2	35	10
<b>Modersmål</b>						
Dansk	46	41	9	3	357	38
Ikke dansk	43	36	22	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	45	42	9	4	340	34
Planlagt	52	28	20	0	25	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinske Senge Herning	45	41	10	5	196	21
Medicinske Senge Holstebro	47	43	9	1	169	17



**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	88	12	395
<b>Køn</b>			
Mand	91	9	212
Kvinde	84	16	183
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	-	-	4
20-39 år	72	28	16
40-59 år	86	14	70
60-79 år	89	11	218
80- år	89	11	87
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	89	11	326
Pårørende	86	14	46
<b>Modersmål</b>			
Dansk	88	12	387
Ikke dansk	50	50	6
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	88	12	366
Planlagt	86	14	29
<b>Afsnitsnavn</b>			
Medicinske Senge Herning	86	14	209
Medicinske Senge Holstebro	92	8	186

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	42	27	8	36	4
<b>Køn</b>						
Mand	13	44	31	13	14	1
Kvinde	29	41	24	5	22	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	14	48	14	24	8	1
60-79 år	30	51	19	0	17	2
80-år	26	26	32	16	7	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	47	23	7	27	2
Pårørende	-	-	-	-	3	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	42	25	9	34	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	23	41	30	6	32	4
Planlagt	-	-	-	-	4	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinske Senge Herning	24	36	32	8	25	2
Medicinske Senge Holstebro	18	64	9	9	11	2

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	17	10	4	374	31
<b>Køn</b>						
Mand	65	20	11	4	203	16
Kvinde	72	14	10	5	171	15
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	38	23	8	31	16	0
40-59 år	61	21	11	7	66	5
60-79 år	73	16	10	2	198	20
80- år	69	17	12	2	90	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	18	11	4	311	24
Pårørende	79	6	7	7	44	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	17	11	4	368	29
Ikke dansk	58	17	0	25	5	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	69	17	10	4	344	30
Planlagt	59	24	13	4	30	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinske Senge Herning	65	19	11	4	194	21
Medicinske Senge Holstebro	73	14	9	4	180	10

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	29	60	8	3	223	20	164
<b>Køn</b>							
Mand	31	59	6	3	135	9	73
Kvinde	26	60	11	3	88	11	91
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	4	0	0
20-39 år	23	35	23	19	11	1	4
40-59 år	34	54	9	3	35	2	35
60-79 år	32	60	5	3	119	11	91
80- år	24	68	8	0	54	6	34
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	30	59	7	4	183	16	139
Pårørende	22	74	4	0	28	3	14
<b>Modersmål</b>							
Dansk	30	60	8	3	220	18	161
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2	2
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	29	59	8	3	212	18	146
Planlagt	37	63	0	0	11	2	18
<b>Afsnitsnavn</b>							
Medicinske Senge Herning	28	58	11	3	109	12	97
Medicinske Senge Holstebro	31	62	4	4	114	8	67

**Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	51	39	8	2	399
<b>Køn</b>					
Mand	54	38	7	2	214
Kvinde	47	40	10	3	185
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	33	36	23	8	16
40-59 år	45	40	14	1	71
60-79 år	57	34	6	3	215
80- år	44	49	5	1	93
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	53	38	7	2	328
Pårørende	44	47	8	2	48
<b>Modersmål</b>					
Dansk	51	39	8	2	392
Ikke dansk	17	58	25	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	49	40	8	2	370
Planlagt	65	20	15	0	29
<b>Afsnitsnavn</b>					
Medicinske Senge Herning	47	41	9	2	215
Medicinske Senge Holstebro	56	35	7	2	184

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	10	41	5	44	262	122
<b>Køn</b>						
Mand	10	45	5	40	137	72
Kvinde	9	36	6	49	125	50
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	14	36	0	50	11	4
40-59 år	3	51	4	42	48	20
60-79 år	13	39	5	44	145	66
80-år	8	35	9	47	55	31
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	10	43	5	42	205	108
Pårørende	10	29	4	56	36	11
<b>Modersmål</b>						
Dansk	10	41	5	44	257	120
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	7	41	5	47	236	119
Planlagt	37	35	9	19	26	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinske Senge Herning	7	41	5	47	140	59
Medicinske Senge Holstebro	15	40	6	39	122	63

**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	84	1	1	134	2
<b>Køn</b>						
Mand	14	85	1	0	75	2
Kvinde	12	84	2	2	59	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	0	78	0	22	6	0
40-59 år	17	80	3	0	28	0
60-79 år	13	85	2	0	73	0
80- år	15	85	0	0	25	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	12	85	2	1	111	0
Pårørende	17	83	0	0	13	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	13	85	1	1	133	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	13	84	2	1	115	2
Planlagt	16	84	0	0	19	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinske Senge Herning	10	87	1	1	68	1
Medicinske Senge Holstebro	18	80	2	0	66	1

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	57	7	2	401
<b>Køn</b>					
Mand	37	56	6	1	214
Kvinde	31	58	8	3	187
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	17	56	18	9	14
40-59 år	31	58	7	3	71
60-79 år	41	50	7	2	218
80- år	22	72	6	0	94
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	56	6	2	330
Pårørende	28	62	9	2	47
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	56	7	2	392
Ikke dansk	14	64	22	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	33	59	7	2	373
Planlagt	54	33	8	4	28
<b>Afsnitsnavn</b>					
Medicinske Senge Herning	29	59	9	2	218
Medicinske Senge Holstebro	43	52	4	1	183



**Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	52	13	3	414
<b>Køn</b>					
Mand	35	56	7	2	222
Kvinde	30	47	19	4	192
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	36	42	14	8	15
40-59 år	37	47	14	2	72
60-79 år	36	51	11	2	225
80- år	20	59	16	5	98
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	52	11	2	343
Pårørende	17	59	18	5	47
<b>Modersmål</b>					
Dansk	33	51	13	3	406
Ikke dansk	0	86	14	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	30	53	13	3	384
Planlagt	61	35	4	0	30
<b>Afsnitsnavn</b>					
Medicinske Senge Herning	31	53	13	4	220
Medicinske Senge Holstebro	36	50	13	2	194

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	35	58	5	2	161	27	208
<b>Køn</b>							
Mand	34	61	5	0	87	12	112
Kvinde	36	55	5	4	74	15	96
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	2
20-39 år	-	-	-	-	2	0	13
40-59 år	48	52	0	0	13	3	54
60-79 år	33	56	8	2	86	10	115
80- år	35	61	1	2	58	14	24
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	36	58	5	2	113	18	195
Pårørende	29	66	5	0	34	3	10
<b>Modersmål</b>							
Dansk	36	57	5	2	158	26	205
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	2
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	35	57	5	2	149	26	191
Planlagt	28	72	0	0	12	1	17
<b>Afsnitsnavn</b>							
Medicinske Senge Herning	35	59	3	3	74	16	121
Medicinske Senge Holstebro	34	56	8	1	87	11	87

**Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	60	10	3	241	171
<b>Køn</b>						
Mand	28	59	10	2	126	91
Kvinde	26	60	10	4	115	80
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	2
20-39 år	28	50	0	22	6	10
40-59 år	33	48	14	4	36	36
60-79 år	29	59	11	1	139	87
80- år	18	70	7	5	58	36
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	59	11	2	202	140
Pårørende	19	70	5	6	26	20
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	59	11	3	237	167
Ikke dansk	-	-	-	-	3	3
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	27	60	10	3	229	152
Planlagt	28	56	9	6	12	19
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinske Senge Herning	26	58	14	2	124	95
Medicinske Senge Holstebro	28	62	5	4	117	76

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	17	15	13	291	96
<b>Køn</b>						
Mand	52	19	15	14	165	45
Kvinde	59	14	15	12	126	51
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	2
20-39 år	53	21	10	16	8	8
40-59 år	65	15	10	10	55	15
60-79 år	55	16	16	13	168	45
80- år	45	21	19	15	58	26
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	55	17	14	14	250	71
Pårørende	52	17	25	6	26	19
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	16	15	13	288	92
Ikke dansk	-	-	-	-	3	3
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	55	17	15	14	273	85
Planlagt	51	17	21	11	18	11
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinske Senge Herning	58	15	14	13	160	45
Medicinske Senge Holstebro	49	20	18	14	131	51

**Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	38	6	2	320	63
<b>Køn</b>						
Mand	55	37	7	1	172	33
Kvinde	53	39	6	2	148	30
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	11	40	43	6	14	1
40-59 år	46	43	8	3	62	6
60-79 år	57	38	4	1	176	32
80- år	67	29	3	1	64	24
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	37	6	1	265	51
Pårørende	46	43	9	2	37	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	37	6	2	314	61
Ikke dansk	0	75	25	0	5	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	54	37	7	1	296	59
Planlagt	54	41	0	5	24	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinske Senge Herning	53	38	9	1	162	40
Medicinske Senge Holstebro	56	38	3	3	158	23



## Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.




























**Medicinsk Afdeling****Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**
















<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinske Senge Herning</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg blev akut indlagt fra konsultation med egen læge.	Intet svar
3	Jeg blev indlagt akut via vagtlægen.	Virkelig godt
5	Hasteindlagt fra lægehuset.	Virkelig godt
8	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
9	Akut indlagt.	Godt
11	Indlæggelsen var akut.	Intet svar
12	For mange læger er indblandede. De spørger om det samme.	Godt
15	Jeg kom via 112.	Virkelig godt
16	Indlagt akut. Ingen information.	Godt
18	Jeg blev indlagt akut med ambulance med en formodet blodprop i hjertet.	Virkelig godt
23	Vandansamling [i underkroppen]. Blev kørt med ambulance.	Godt
24	Jeg blev akut indlagt.	Dårligt
25	Blev overflyttet fra [andet sygehus].	Godt
26	Jeg blev indlagt akut.	Godt
31	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
32	Akut indlagt på ASA. Hjem dagen efter.	Intet svar
35	Akut indlagt.	Virkelig godt
36	Blev indlagt akut.	Godt
42	Jeg blev hasteindlagt, da [jeg var bevidstløs] og husker ikke noget fra de første to dage.	Virkelig godt
43	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
45	Indlagt akut.	Godt
46	Blev akut indlagt [].	Godt
49	Kom direkte til et sygehus og [blev opereret]. Blev dagen efter overført til et andet sygehus.	Godt
51	Jeg blev akut indlagt.	Godt
52	Kom af sted direkte fra min læge.	Godt
53	God modtagelse.	Godt
55	Blev hasteindlagt.	Godt
57	Var indlagt på anden afdeling.	Godt
58	Jeg blev indlagt akut.	Godt
59	Akut indlæggelse.	Godt



✎	61	Jeg blev overflyttet fra den ene afdeling til den anden afdeling om natten, informationen var derfor mindre (hvilket er forståeligt). Dog blev jeg mødt af en dagvagt (sygeplejerske), som ikke forstod at informere om, hvad der skulle ske i løbet af dagen.	Dårligt
✎	62	Al info kom fra et andet hospital, bortset fra forundersøgelsen.	Dårligt
✎	66	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
✎	71	Indlagt akut på anden afdeling. Herefter overført til MSA.	Godt
✎	72	Blev akut indlagt.	Godt
✎	73	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
✎	75	Jeg blev indlagt akut.	Godt
✎	79	Som regel akut på Hjertemedicinsk Afdeling.	Virkelig godt
✎	80	Akut indlagt.	Virkelig godt
✎	82	Indlagt akut.	Virkelig godt
✎	83	Min privatpraktiserende læge sørgede for indlæggelsen.	Godt
✎	85	Indlagt akut.	Dårligt
✎	89	Indlagt via vagtlægen.	Godt
✎	90	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
✎	91	Jeg blev indlagt akut, men ventetiden i venteværelset (en time) var ulidelig. På et skilt informerer man om, at der inden for 15 minutter vil komme en sygeplejerske og tilse én. Dette skete ikke. Jeg måtte selv bede om en seng, havde høj feber og var rigtig dårlig.	Godt
✎	92	Indlagt akut [], overflyttet til andet sygehus.	Intet svar
✎	93	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
✎	94	Blev indlagt akut.	Godt
✎	95	Blev indlagt akut (med ambulance).	Virkelig godt
✎	96	Blev indlagt akut.	Godt
✎	97	Jeg blev glemt i modtagelsen, og sad og ventede over en time. Forud havde jeg fået beskeden "kun ganske få minutters ventetid."	Godt
✎	98	Jeg blev hasteindlagt.	Godt
✎	99	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
✎	102	Kom direkte fra et andet sygehus efter en [operation].	Godt
✎	103	Jeg blev indlagt direkte fra min læges konsultation.	Virkelig godt
✎	105	Hasteindlagt.	Virkelig godt
✎	108	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
✎	110	Akutindlæggelse. Varighed [lidt over et døgn].	Godt
✎	111	Blev indlagt akut.	Godt
✎	112	Blev indlagt akut. Akutberedskabet fungerede fremragende. Hurtig behandling, effektivt team. Meget godt tilfreds med det akutte beredskab, helikopter og ambulance.	Godt





























## Bilag 5

 113	Jeg blev indlagt i isolation på ASA [i sommers] efter ferie [], hvor jeg blev indlagt. Derefter videre på [anden afdeling] ved NN. Da han kender til mit sygdomsforløb, eftersom det var ham som sendte mig til andet sygehus til læge NN. Efter infektion blev jeg immun overfor [medikament]. Jeg vidste, at der var [flere] muligheder som jeg var blevet informeret om, men her fik jeg oplyst at der var tre muligheder til behandling af mine maveproblemer. Læge NN valgte dog selv at prøve forskellige præparater på mig, hvilket resulterede i, at jeg bl.a. ikke kunne tåle f.eks. [medikament]. Jeg blev informeret om [to uger senere], at jeg ville få en indkaldelse til en galdeundersøgelse, og at ventetiden ville være to til tre uger. [Det er nu flere måneder senere] og jeg har stadig ikke hørt noget.	Virkelig dårligt
 116	Blev overført fra et andet hospital.	Godt
 117	Hasteindlagt.	Godt
 118	Akut med blå blink.	Intet svar
 119	Kom fra andet sygehus efter operation [].	Virkelig godt
 123	Jeg synes ventetiden var for lang (over et halvt år).	Virkelig godt
 125	Praktiserende læge skulle have skredet til handling langt før. Vi skulle slås for indlæggelse.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinske Senge Holstebro</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 2	Jeg er til kontrol [regelmæssigt] og bliver ofte indlagt på grund af blodmangel.	Virkelig godt
 3	Den var akut.	Virkelig godt
 4	Jeg blev akut indlagt.	Godt
 5	Akut indlæggelse.	Godt
 6	Kollaps, ring 112 [to lidelser].	Virkelig godt
 9	Akut.	Godt
 10	Akut indlagt.	Godt
 11	Er tilknyttet specialafdeling og blev velinformeret af speciallæge omkring forløb	Virkelig godt
 13	Blev indlagt umiddelbart efter røntgen efter indkaldelse til røntgen.	Virkelig godt
 14	Nej, kun godt.	Godt
 16	Hasteindlagt.	Virkelig godt
 19	Akut indlæggelse via egen læge. Dog nogen ventetid på modtagelsen.	Godt
 23	Kom lige fra læge til sygehus.	Virkelig godt
 24	Var indlagt på en anden afdeling først.	Godt
 25	Jeg synes ikke rigtigt, jeg fik at vide, hvor lang tid jeg skulle være i modtagelsen, inden jeg kom op på afdelingen.	Virkelig godt
 27	Da jeg ankom med Falck, spurgte en portør, om jeg selv havde en seng med, for de havde ingen, før de fik tømt en. (Det siger lidt om travlheden).	Virkelig godt
 30	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
 34	Indlagt akut.	Godt
 35	Blev akut indlagt.	Virkelig godt
 39	Akut indlæggelse.	Virkelig godt

	40	Ventetiden følte meget lang. Efter en ganske kort undersøgelse [på under en halv time], ventede jeg i venteværelset [i fire timer].	Godt
	42	Jeg var bevidstløs og aner intet om min indlæggelse. Anden gangs indlæggelse var fin og i orden.	Godt
	43	Der blev sagt, at lægen ville komme om lidt. Vi ankom om [formiddagen], lægen kom [om aftenen].	Intet svar
	46	Lægen indlagde mig, og jeg var der ikke så længe ([et par] dage).	Intet svar
	55	Blev indlagt via hjemmeplejen.	Virkelig godt
	63	Akutindlæggelse.	Godt
	66	Akut indlæggelse. Ingen ventetid ved modtagelsen.	Virkelig godt
	68	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
	74	Jeg har været i modtagelsen i ca. to timer.	Godt
	76	Der gik for lang tid!	Godt
	77	Akut indlæggelse.	Virkelig dårligt
	78	Jeg kom med ambulance til Holstebro Sygehus.	Virkelig godt
	80	Indlagt akut fra andet sygehus.	Virkelig godt
	81	Blev særdeles godt informeret om, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
	87	Det kunne ikke blive bedre.	Virkelig godt

**Medicinsk Afdeling****Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinske Senge Herning</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Stor ros for den medmenneskelige måde, jeg blev modtaget på, og informationen om, hvad der skulle ske.	Virkelig god
3	Jeg var via skadestuen, før jeg kom til afdelingen. Både skadestuen og afdelingen var klar til at modtage mig.	Virkelig god
7	Personalet var stresset.	Dårlig
8	Jeg blev holdt fastende, selvom behandlingen tillod, at jeg kunne have modtaget væske.	God
18	Der blev taget rigtig godt imod mig på afdelingen af nogle flinke sygeplejersker, der stille og roligt forklarede, hvad de ville gøre ved mig.	Virkelig god
19	Kom ind akut.	Virkelig god
31	Alt var klar, da jeg kom ind.	Virkelig god
33	Ok.	God
46	Jeg blev godt modtaget. Fik ilt med det samme.	Virkelig god
49	Fik at vide, at der kom en læge inden en time, der gik ca. 24 timer.	God
51	Jeg var godt tilfreds!	God
61	Morgenen efter overflytningen oplevede jeg at blive glemt. Der kom ingen sygeplejerske ind på stuen for at hilse på. Jeg skulle selv finde morgenmad og kalde på personale for hjælp. Klokker blev langt op ad formiddagen, inden der kom nogen!	God
62	Blev placeret [i et lille rum] uden informationer ud over spisetider. Det virkede uforberedt, og der var slet ingen motivering/opfølgning og vejledning.	Virkelig dårlig
71	Ingen modtagelse overhovedet. Sengen blev kørt ind på en stue, og så skete der ellers intet overhovedet. Modtog ingen patientinformation førend man selv bad om en sådan.	Virkelig dårlig
72	For meget papirarbejde?	Dårlig
84	Alle var parate med det samme. Alle skal have ros.	Virkelig god
85	Almindelig, men meget fortravlet.	Intet svar
89	Havde få måneder forinden været akut indlagt med hjerneblødning og derfor ikke glad ved situationen. Personalet gjorde deres yderste for at skabe ro og tryghed. Meget venligt personale. Gode og forståelige orienteringer. Også over for min mand.	Virkelig god
92	Kan ikke huske.	Intet svar
95	For mit vedkommende ingen ventetid.	God
98	Det var godt nok.	God
105	Alle var smilende og venlige.	God
113	Sygeplejerskerne var søde, især NN. Hun var meget dygtig til at svare på mine spørgsmål og forklare, hvad lægen mente. Desværre var der også nogle som var meget kolde og sure, hvis jeg stillede dem et spørgsmål eller var ked af det. Dette burde I gøre opmærksom på og håber, I vil arbejde med dette. Jeg følte mig til besvær, og det er jo forhåbentlig ikke denne følelse, man skal have som patient.	God

	114	Husker intet, var [bevidstløs].	Intet svar
	116	Fin modtagelse af personalet.	God
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinske Senge Holstebro</b>	<b>Modtagelsen</b>
	1	Der var ikke ventetid.	Dårlig
	3	Meget fin modtagelse. Meget venligt personale.	Virkelig god
	6	Kollaps.	Intet svar
	7	Jeg blev modtaget med stor forståelse og empati.	Virkelig god
	8	Den var velforberedt. Jeg var ventet, og der stod en seng klar. Helt perfekt.	Virkelig god
	14	Ualmindeligt søde og kompetente plejersker.	Virkelig god
	15	Den var meget god. Og blev godt orienteret.	Virkelig god
	25	Jeg synes, jeg fik at vide, hvordan mit forløb ca. ville blive.	Virkelig god
	27	ALLE havde virkelig travlt.	Virkelig god
	29	Kun god.	Virkelig god
	39	Personalet var søde og smilende, trods de havde meget travlt. Jeg var [en af flere] på gangen, da der var overbelægning.	God
	40	Venlig.	God
	43	Modtagelsen fin fra sygeplejersken, men ventede fra [om formiddagen] til [om aftenen], inden der kom en læge. Det er virkelig dårligt, og der var sikkert ingen kommet den dag, hvis det ikke var fordi, vi sagde, at nu tog vi hjem.	God
	47	Blev akut indlagt ved besøg på skadestuen.	Virkelig god
	56	Jeg kom ind akut, og der blev taget hånd om mig med det samme. En virkelig god oplevelse.	Virkelig god
	57	Jeg kan slet ikke huske noget fra indlæggelsen.	God
	58	Man får en rigtig god og omsorgsfuld modtagelse.	Virkelig god
	65	Jeg var tryk.	Virkelig god
	66	Mindre problemer med kommunikation, da lægen var svær at kommunikere med.	God
	72	Meget omsorgsfuldt, varmt og venligt personale.	Virkelig god
	73	Jeg har en åben indlæggelse, og der var en seng og mine papirer klar, da jeg ankom.	Virkelig god
	75	Jeg er [ældre]. Har en [sygdom]. Går med kateter, fik ikke min kørestol vasket og fik ikke blebukser skiftet i de tre dage, jeg var indlagt. Så jeg var stærk :-), men det var ikke rart at dufte til, da jeg kom hjem :-{	Virkelig dårlig
	77	Ventede fem timer på en læge.	Dårlig
	78	Der var ikke nogen ventetid.	Virkelig god
	79	Rigtig god.	Virkelig god
	87	Der var ingen ventetid.	Virkelig god

## Medicinsk Afdeling

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Medicinske Senge Herning	Fejlhåndtering
2	Der var fejl i medicin i journalen, der stod noget forkert. Men jeg havde selv styr på det.	Virkelig godt
3	Jeg var indlagt i [flere] dage, hvor en ny læge tilså mig hver dag. Det er klart, at der sker fejl, når lægen kun har ganske få minutter til at sætte sig ind i tingene før stuegang. Ny stuegang er lig ny læge. Jeg kan lære jer en del om human errors i den sammenhæng.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
6	It. Den information, jeg havde givet personalet ved indlæggelse, kunne andet personale ikke finde, da det blev nødvendigt, ligesom [] gamle informationer om min sygdom ikke var at finde.	Intet svar
11	Jeg var indlagt i [under to uger] og mødte OTTE forskellige læger, der hver især havde deres prognose for det videre forløb.	Godt
17	Glemte at give mig vanddrivende, lavet den ene fejl efter [den anden], glemte at bestille tid hos kirurg, hørt forgæves til efterbehandling to gange.	Virkelig dårligt
18	Jeg har Diabetes II, som jeg informerede om da jeg blev indlagt, men der skete ikke noget før to dag efter jeg blev indlagt. Det skal lige tilføjes, at jeg ikke fik mine piller med hjemmefra, så derfor fik jeg ikke min medicin. Det var først, da jeg bad om at få målt mit blodsukker, der på det tidspunkt var blevet alt for højt, at der skete noget, og jeg fik det behandlet.	Virkelig godt
22	Medicinordineringsfejl to gange.	Godt
23	Medicinen, som jeg skulle tage, var der forskellige meninger om.	Dårligt
26	Ingen.	Intet svar
33	Jeg blev kaldt ind af en læge, som havde skrevet forkert. Jeg skulle ikke ind den dato.	Intet svar
40	Ingen.	Intet svar
44	Efter min mening blev der ordineret for meget insulin [flere forskellige slags] efter ordre fra lægen. Dette gav megen ubehag []. Efter [mange] år som diabetespatient ved jeg kun alt for godt, at for megen insulin udløser disse symptomer på min krop.	Virkelig godt
47	Der var ingen tabletter ([specifikt præparat]). Dem måtte jeg ringe hjem efter.	Dårligt
48	Forkert diagnose. Forket behandling. Sygeplejersker kom 20 til 30 minutter efter, jeg kaldte dem.	Dårligt
50	Manglende medicinering.	Virkelig dårligt
52	Vand om lungerne blev ikke taget alvorligt, så hele natten gik uden hjælp. Næste dag fik jeg al den hjælp, jeg kunne trænge til.	Virkelig godt
56	Jeg blev/fik allergisk reaktion på grund af. plaster. Operation aflyst i første omgang.	Intet svar
58	En enkelt gang: Fejldosering af piller.	Virkelig godt
62	OBS. "klokker" blev ofte ignoreret. Herunder specielt når ældre patienter havde brug for hjælp. Især fra toilet, hvor lås/dobbeltlås konstant fejlede.	Intet svar
68	Nærmest ingen hjælp eller vejledning fra personalet. Man var meget overladt til sig selv hele dagen på trods af, at vi var indlagt under opsyn. Dette oplevede vi ikke ret meget af. Bad selv om at blive udskrevet efter [nogle] dage, da vi fik mere opbakning og støtte hjemme. Dog mødte vi sygeplejerske NN, som var utrolig sød og viste en fantastisk omsorg!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
69	I [foråret]. Første gang jeg var indlagt med brud, blev jeg sendt hjem uden hjælp til fysioterapeut. Men anden gang blev jeg tilkendt fysioterapeut. Genoptræning i tre måneder, hvilket har hjulpet mig meget.	Intet svar

- ✎ 81 Jeg synes, at det tog for lang tid, inden de fandt ud af, hvad jeg fejlede. [Nogle] måneder. Intet svar
- ✎ 91 På trods af, at jeg havde, viste det sig senere [sygdom] med et meget højt betændelsestal, blev jeg udskrevet for kun en time senere at blive kaldt ind igen. På afdelingen fik jeg at vide, at jeg måske ikke behøvede en seng. På et tidspunkt gør jeg opmærksom på smerter ved droppet i hånden. Dette undersøges ikke. Det viser sig efter ca. 30 min., at medicinen er løbet ud af hånden. Jeg får [andre lidelser], og siger dette til en sygeplejerske. Jeg må vente til næste dag, da hun ellers skal ringe til en læge [sen aften i weekenden]. Dårligt
- ✎ 99 Jeg fik en for stor dosis medicin ved en undersøgelse. Virkelig godt
- ✎ 100 Medicinering. Dårligt
- ✎ 102 Kunne det ikke være en god idé at investere i et par bærbare pc'ere? Det er mange informationer, en læge skal have i sit hoved til en stuegang. Det var noget mere trygt, da man havde journalen med på stuegang! [] Intet svar
- ✎ 105 Ventetiden blev udsat gang på gang, men på grund af akutte indlæggelser. Dårligt
- ✎ 107 Jeg var først ordineret, at jeg skulle have "stød" og var påbegyndt faste. Senere blev det annulleret, da jeg i stedet blev ordineret medicinsk behandling. Godt
- ✎ 113 Jeg blev indlagt igen af læge NN, pga. meget skæve blodprøver og væskeunderskud. Læge NN sagde, at det kun ville være for et døgn. [Dagen efter]. En anden læge har stuegang, og lægen vælger, at jeg fortsat skal være indlagt, da mine tal stadig var meget lave. Lægen siger, at jeg måske kan komme hjem [dagen efter] på orlov, men vil afvente mine tal til [dagen efter]. [Den tredje dag]. Hjem på orlov, men får at vide, at det er vigtigt, at jeg kommer derind igen [den næste dag inden aften], da jeg skal have drop/væske. Kommer ind [dagen efter] på afdelingen, men bliver modtaget af en meget sur sygeplejerske NN, som ikke mener, jeg skal i drop. Disse forskellige oplysninger gør mig naturligvis meget konfus. Jeg nævner på en pæn måde, at det jo ikke er for min egen fornøjelses skyld, at jeg desværre suser ind og ud af sygehuset. Sygeplejerske NN beslutter at bestille blodprøver, da sygeplejerske NN ikke tror på mig. Blodprøver bliver taget [sent om aftenen], og resultatet er alt for lavt. Så [en time efter] kommer sygeplejerske NN og lægger drop. Jeg ville ønske, at sygeplejersken havde lyttet og troet på mig, eller læst hvad den første sygeplejerske NN havde skrevet. Her var det oplyst, at jeg kom igen søndag for at få drop, da læge NN havde bestemt det. To dage senere. Stuegang på medicinsk sengeafsnit. Læge NN virker meget sur og gal over, at jeg stadig var indlagt, da læge NN selv mente, at jeg kun skulle være der 24 timer, medens en anden læge mente noget andet. Dette gjorde mig meget utryk og forvirret, så jeg forsøgte på en pæn måde at komme med nogle af de spørgsmål, som gjorde mig utryk og forvirret. Læge NN fejede mig af vejen og ignorerede mig fuldstændig. Læge NN sendte mig hjem, men som medicinsk dagspatient, hvor jeg skulle fortsætte med drop. Jeg var meget forvirret, utilpas og ked af det, da jeg tog hjem, da jeg ikke følte at læge NN gad, eller ville, høre på mine spørgsmål og komme med et pænt og seriøst svar. Det nytter jo ikke noget, at jeg skal være kasterbold og forsøgsdyr pga. at læge NN sandsynligvis ikke kan finde ud af den rigtige behandling. Mit største ønske er naturligvis, at jeg bliver rask og frisk, således at min kæreste og jeg kan begynde at planlægge vores fremtid. Dårligt
- ✎ 116 Jeg oplevede sammen med min ægtefælle en ubehagelig samtale med en læge NN. Hun sagde, jeg ikke fejlede noget, og var meget ubehagelig. Jeg blev indlagt med luftproblem, og der er påvist nedsat lungefunktion. Intet svar
- ✎ 118 Man sendte mig til et andet hospital til en bypassoperation, som det andet hospital ikke mente, der var forsvarligt i min situation. Intet svar
- ✎ 122 Der er lavet to [ens scanninger] af [legemsdel] i stedet for [to forskellige scanninger]. Intet svar
- ✎ 125 Journal, fra tidligere indlæggelse året før, var ikke kendt af personalet. Godt
- ID Kommentarer - Medicinske Senge Holstebro Fejlhåndtering**
- ✎ 10 Fik udleveret medicin på trods af dosispakninger. Godt
- ✎ 17 Ved den rutinemæssige undersøgelse ved modtagelse blev patienten desværre sat på sengen uden at få benene ud over sengekanten. Hun har meget ringe bevægelighed i [hoften]. [Det ene hofted] dislokerede: "Det er den største smerte, jeg nogensinde har mærket". Forsat Intet svar

## Bilag 5

	smerter.	
✎ 18	De fandt ikke ud af, hvad jeg fejlede. Det gjorde jeg selv, efter jeg kom hjem. Nemlig en [ørelidelse] som for øvrigt stadig generer mig.	Intet svar
✎ 19	Overflyttelse til andet hospital fredag eftermiddag, hvorefter hjemsendelse for weekend, da ingen aktivitet på hospitalet i weekenden. Overflyttet med patienttransport med hjemtransport for egen hånd. Dette kunne have været undgået, såfremt man på de to hospitaler havde talt bedre sammen.	Dårligt
✎ 24	Store fejl i medicindoseringen og håndtering. Fejl i sårobervationer. Fejl i opmærksomhed og håndtering af ernæring til den svækkede patient. Fejl i vurdering af CT-scanningsbilleder. For lang ventetid i vurdering af CT billeder, og behandling af stor byld []. Ventede i to dage og fik først behandling, da jeg fik [anden lidelse].	Godt
✎ 26	Min første dag på Holstebro Sygehus fik jeg [en diagnose] af læge NN. [Nogle dage efter] fik jeg at vide, at [jeg var rask], hvilket jeg var meget glad for. Men den første besked ville jeg meget, meget gerne have undgået.	Intet svar
✎ 37	At min operation i forbindelse med forventet hjemmedialyse mislykkedes [flere] gange. Mener at det skyldes personalefejl ved operation!	Godt
✎ 45	Lyttede for lidt til [mig vedr.] ømhed i skuldre.	Virkelig godt
✎ 48	Satte mit natkateter op uden at informere mig. Stod med lommelygte, da jeg endelig vågnede. Kateteret blev ikke fjernet igen, selvom jeg gentagne gange bad sygeplejersken spørge lægen om, om dette måtte fjernes (JA eller NEJ). Så fik jeg intet svar, men blev sendt hjem med en blærebetændelse.	Intet svar
✎ 50	Fik en lille pille, som gav søvnløshed. Skulle så ikke have sådan én igen, men to gange måtte jeg selv afvise denne pille.	Godt
✎ 52	Når jeg den ene dag fik besked om, hvad der skulle ske næste dag, blev det ændret næste dag.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 62	Da jeg ringede til vagtlægen og fortalte om mit sygdomsforløb, mente han, at jeg selv skulle komme ud til modtagelsen. Det var jeg ikke i stand til og blev meget ked af det. Så der blev sendt en vagtlæge ud til mig, efter at min datter havde ringet til dem igen. Denne læge var meget god og bad om undskyldning og fik mig indlagt (lidt problemer med, hvilken afdeling jeg skulle til).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 69	På dag et får man indlagt en kanyle til medicin, og den blev automatisk lagt i højre hånd. Den blev lagt forkert og gjorde vanvittig ondt, så jeg bad om at få den flyttet til venstre hånd. Det er også upraktisk, når man er højrehåndet og bevæger hånden tit, især når man skal spise, vaskes osv.	Godt
✎ 71	Blodprøver. 12 stik for at ligge et drop er lige rigeligt.	Godt
✎ 74	Det tog alt for lang tid, til behandlingen startede. Jeg blev indlagt [om morgenen], og første penicillin fik jeg [ti timer senere].	Godt
✎ 77	Fejl i medicin. Jeg spurgte, om jeg skulle bruge min egen medicin. Jeg havde medbragt til en uge. Først var der fejl i [bestemt medicin], derefter fejl i [anden medicin]. Når jeg spurgte hvorfor, sagde de bare, at jeg selv skulle tage det. Jeg vidste det bare ikke.	Virkelig dårligt

















## Medicinsk Afdeling










### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Medicinske Senge Herning	Samlet indtryk
3	Afdelingens sygeplejersker er meget dygtige. Der er for stor udskiftning mellem lægerne til stuegang. Lig ingen kontinuitet og fortrolighed mellem patient og læge.	Virkelig godt
6	Afdeling modtog rigtig mange akutte patienter samme morgen, ja faktisk hele dagen. Så de var nok lidt på hælene. Der var MEGET travlt, og dette har nok haft indflydelse. Jeg var meget glad for, jeg ikke var alvorligt syg og kom ind på denne afdeling.	Intet svar
10	Var kun indlagt i to dage, så det er svært at bedømme.	Godt
17	Fik ingen behandling her.	Virkelig dårligt
28	Jeg fik en fin behandling, og følte mig helt tryk under hele forløbet.	Virkelig godt
31	Følte, personalet gjorde, hvad de kunne, men der var meget travlt.	Virkelig godt
34	1) Dårlig kommunikation mellem personale. 2) Ventede forgæves på udskrivning. 3) Fik ingen besked fra personalet. Konstaterede senere [om aftenen], at lægen var gået hjem.	Godt
40	Meget venligt personale.	Virkelig godt
41	Jeg blev akut indlagt med hjerteproblemer [efterår]. Har fået indopereret pacemaker, som fungerer godt, og efter [flere] ugers ophold hjemme igen. Har fået en VIRKELIG GOD BEHANDLING under hele forløbet. Tak.	Virkelig godt
53	Jeg synes, det var forvirrende, at der ofte var forskellige meninger om, hvilken medicin der blev ordineret.	Godt
62	Skejby kørte "som et velsmurt klokkeværk", hvor alle hjalp alle, og hvor man hurtigt var "over" patienten med støtte/vejledning. MEGET TILFREDS. På andet sygehus oplevede jeg en stor grad af ligegyldighed.	Dårligt
68	Lang ventetid på små undersøgelser. Vi tog derfra uden at være klogere på, hvorfor [patienten havde problemer]. Derudover blev vi nærmest smidt ud den dag, vi ønskede at komme hjem, da der åbenbart var pladmangel.	Dårligt
72	For lidt oplysning til patient.	Godt
76	Jeg oplevede, at ved hvert vagtskifte, eller når der kom en ny sygeplejerske eller læge, skulle de lige have hele historien igen. Tænkte selv på, at det måtte den første vel have skrevet i journalen, så de næste kunne læse om det. Men måske var det for at være venlige og nærværende, hvilket er fint.	Virkelig godt
85	Kunne godt have brugt mere information.	Dårligt
89	Jeg er blevet lovet en udredning af mit sygdomsbillede. Hvorfor blev jeg syg, hvorfor er jeg så meget svimmel? Men jeg skal til en [ ]undersøgelse næste år, så det er nok en del af udredningen.	Godt
91	Hver gang en læge kom for at tilse mig, var de fokuseret på min mave og eventuelle smerter der. Jeg havde til gengæld meget, meget voldsom hovedpine, men det blev der ikke rigtig taget hånd om. Der konstateredes [lungesygdom], men først [aftenen dagen efter] blev mine lunger røntgenfotograferet.	Godt
96	Kun lidt kontakt til lægerne, og aldrig planlagt.	Godt
98	Alle var flinke og venlige.	Godt
100	En morgen startede jeg med at faste. Lige før middag fik jeg så at vide, at jeg skulle hjem. Da jeg så fik mit tøj [om eftermiddagen], skulle jeg ikke hjem alligevel. Med sådan en stor blod-	Dårligt

## Bilag 5

prop kommer man ikke bare hjem efter [et par dage], da skal man lige en tur til et andet sygehus. Men dagen efter en ny læge, og så skal man ikke til andet sygehus alligevel. Dagen efter igen blev jeg så alligevel sendt hjem. Meget frustrerende.

- |   |   |                       |
|---|---|-----------------------|
|  106   | Den er blevet udskudt gang på gang til ukendelighed.  | Intet svar            |
|  109   | Jeg var kun indlagt i ni timer :)   | Virkelig godt         |
|  111   | SÆRDELES KOMPETENT BEHANDLING. Transport med overvågningsudstyr påmonteret. Kontakt med læge, også til patient, særdeles effektiv.  | Godt                  |
|  113   | Ja. Jeg har følt mig som en forsøgsperson under behandling af NN. Efter konsultation hos speciallæge i Århus (som tidligere nævnt), så havde jeg jo et stort problem med galden. Pludselig ville NN have mig på andet sygehus, hvilket både jeg og min familie var meget glade for, eftersom landets førende eksperter jo er stationeret der. Men jeg følte at NN trak det ud, og selv ville prøve sig frem. Han behandlede mig med [hostestillende middel], selv om jeg sagde, at det kunne jeg ikke tåle (har tidligere fået alt for meget pga. meget kraftige smerter i [kroppen] efter fald). NN insisterede på, at jeg skulle have det, hvilket medførte at jeg blev indlagt med [reaktion]. Læge NN er meget svær at snakke med, så derfor forsøgte jeg flere gange at have en pårørende med til samtalerne. Man kunne ikke få lov til at stille spørgsmål, hvilket bl.a. mit [familiemedlem] har oplevet. Jeg forsøgte flere gange at spørge ham om de to andre behandlingsformer som oplyst på andet sygehus, men det ville han ikke høre tale om eller svare på. Jeg spurgte flere gange min sygeplejerske NN, men hun kunne ikke sige noget. Når vi sad til samtale hos NN, virkede sygeplejerske NN meget stille og måske også bange for læge NN. Hun var desværre ikke til meget hjælp for mig og min familie, og hun kunne ikke svare på noget og virkede meget utilpas. Det var måske pga. NN's opførsel. Hvilket vi alle fik. Jeg har flere gange rimelig bestemt stillet spørgsmål til ham (det er svært når jeg er syg og bekymret omkring min sygdom), men det var den eneste måde at få ham til at lytte bare lidt! Eftersom jeg gjorde det nogle gange, så virker det som om, han er blevet meget sur og ubehagelig på mig og min familie. Da denne behandling sætter mig mere og mere ud på et sidespor og gør mig mere og mere bange for min sygdom, så har vi nu valgt at tage på privathospitalet []. Desværre er det denne mulighed, vi ser som den eneste, da mit største ønske er naturligvis at blive rask og blive behandlet på en pæn og nobel måde. Det er jo mit helbred og min krop det drejer sig om. | Virkelig dårligt      |
|  123 | Jeg fik stød for hjerteflimmer, men det hjalp ikke på mig.  | Virkelig godt         |
| <b>ID</b>   | <b>Kommentarer - Medicinske Senge Holstebro</b>   | <b>Samlet indtryk</b> |
|  14  | Alt fungerede perfekt takket være behageligt personale!   | Godt                  |
|  17  | Den planlagte behandling, blodtransfusion, forløb perfekt.  | Intet svar            |
|  19  | For mange "unge" reservelæger inde over vurdering. Først ved kontakt med erfaren læge kommer der skred i behandlingen. Lidt spildtid af ressourcer, at yngre læger ikke tidligere erkender, at de ikke kan over-/gennemskue forløbet/behandlingsmuligheder.   | Godt                  |
|  21  | Jeg har modtaget blod op til flere gange, og hver gang skulle jeg besvare de samme spørgsmål. Det, synes jeg, var spild af tid, og der var lang ventetid for at få blodet. To blodtransfusioner tog typisk en dag.  | Virkelig godt         |
|  40  | For lidt kommunikation mellem afdelingerne. Forkert medicin den første morgen, selvom en anden afdeling, hvor jeg kommer [regelmæssigt], ligger inde med alle oplysninger.  | Godt                  |
|  48  | Blev sendt hjem med besked om at gå til egen læge for at høre, hvad jeg havde fejlet. Men I reddede mit liv, og det er jeg glad for, stor tak.  | Dårligt               |
|  50  | Fik en dag ekstra, fordi man havde glemt at sende mig til en undersøgelse.  | Godt                  |
|  51  | Plejepersonalet var effektive. Men det lignede kaos med de personer, der løb uafbrudt mellem to kontorer med mapper og journaler. Der var et enormt tidsspilde i det. Ineffektivt set fra sidelinjen. Blev indlagt [i weekenden] og skulle vente [i fire dage] på, at en læge fra et andet hospital kom til afdelingen. Var klar [] [om morgenen], men kom først til undersøgelse [fire timer senere]!  | Godt                  |
|  54  | Vanskeligt udredningsforløb, endte op med [sygdom].   | Godt                  |




	55	Var sengeliggende. Fik god behandling.	Virkelig godt
	57	Jeg husker slet ikke min indlæggelse.	Godt
	67	Efter scanning blev jeg indstillet til yderligere undersøgelse ambulat, som jeg er meget tilfreds med.	Virkelig godt
	70	Behandling til ug. Personale til ug. Lægerne til ug. Tak.	Godt
	71	Der var nogle unødvendige timers ventetid, da jeg skulle udskrives, pga. dårlig kommunikation mellem personalet.	Virkelig godt
	79	God.	Virkelig godt
	80	Fik hele tiden besked om, hvad der skulle ske i behandlingen.	Virkelig godt
	83	Jeg modtog ingen behandling. Jeg fik kun taget prøver.	Godt
	85	Jeg er skuffet over/træt af, at man stadig ikke har fundet ud af, hvad jeg fejler.	Virkelig godt

## Medicinsk Afdeling

### Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

















ID	Kommentarer - Medicinske Senge Herning	Samlet indtryk
1	Jeg var helt tryk ved, at personalet havde styr på, hvad der skulle ske med mig, og jeg efterfølgende skulle til undersøgelse på sygehuset. Jeg er imponeret over, at pillerne, jeg fik, kunne få mit hjerte til at gå "ordentligt", og andre kunne, eller kan få, vandet ud af kroppen, hvor det ikke skal være.	Intet svar
17	Virkede ikke som om, der var styr på noget. Det er SÅ langt fra den gode behandling, jeg har fået på andre hospitaler.	Virkelig dårligt
21	Man bør have læger, som kan udtrykke sig tydeligere[]. Ellers skal man have en, som kan oversætte det.	Virkelig godt
23	Den ene sygeplejerske sagde det ene, og en anden havde en anden mening.	Godt
28	Inden hele forløbet fik jeg en god information om, hvad der skulle foregå.	Virkelig godt
30	Fik informationsbreve med ved udskrivelse.	Godt
33	Mere tid til samtale.	Godt
38	Manglende information om medicinens anvendelse og bivirkning.	Godt
48	Usikre oplysninger.	Dårligt
51	Hvis man spurgte eftermiddagsvagten om noget, fik jeg at vide, at det var hende, der var der om formiddagen, der vidste besked!	Godt
54	Ved udskrivelse blev der lovet skriftlig information til vores hjemmeadresse. Den har vi stadig ikke fået.	Godt
62	Information om sygdom etc. blev udleveret på det ene sygehus. På det andet sygehus fik jeg information om [rehabilitering], hvilket jeg er MEGET tilfreds med (ved udskrivning). Det kører for øvrigt rigtig flot, og tak for det.	Dårligt
63	Jeg havde meget svært ved at forstå, hvad lægen fortalte, jeg blev ved med at spørge, og følte til sidst at lægen blev sur. Da jeg tog hjem, var jeg meget i tvivl om, hvad jeg fejlede, men havde dog forstået så meget, at jeg intet fejlede. Mit ønske er, at der er en lettere forståelig personale med ved samtalerne.	Dårligt
68	Vi fik ingen udredning på problemet, hvilket var grunden til indlæggelsen.	Dårligt
72	Én sagde lidt, andre intet.	Godt
87	Jeg blev indlagt akut på Hjertemedicinsk afsnit. Ved udskrivelsen fik jeg ingen information, om at jeg var blevet henvist til [en anden undersøgelse]. Jeg var glad for, at få denne undersøgelse, men jeg skulle vel have haft det at vide?	Godt
91	Det virkede på mig, som om personalet ikke vidste noget om [sygdommen]. Jeg gjorde ikke selv.	Godt
96	Ved hjemsendelsen fik jeg oplyst, at hvis der var problemer, skulle jeg blot kontakte afdelingen. Jeg fik problemer og kontaktede afdelingen, som blot henviste til egen læge (eller vagtlæge). Det var skuffende.	Godt
98	Godt nok.	Godt
102	[I forbindelse med stuegang kunne anvendes pc til håndtering af journal.] Mit eksempel: Der er tre på min stue. Lægen går til en af sengene og snakker med patienten, som bliver noget desorienteret. Derefter til næste seng, hvor patienten nægter, at det kan være hende, der er tale om! Så kom turen til mig (nummer tre). Og der passede lægens oplysninger. Er det ikke noget,	Godt

der skaber usikkerhed, at lægen ikke har en journal at støtte sig til (med både navn og diagnose) [].

-  107 Jeg oplevede ingen samtaler og ingen stuegang, hvor jeg fik mulighed for at stille spørgsmål. Godt
-  116 Jeg synes, at plejepersonalet var utroligt dygtige til at informere om, hvad planen var mm. Godt
-  117 Jeg fik besked om, at jeg havde en blodprop, men det var forkert, det havde jeg ikke. Godt

**ID Kommentarer - Medicinske Senge Holstebro**

**Samlet indtryk**

-  10 Ikke altid overensstemmelse mellem personalets udmeldinger. Godt
-  11 Det var rart, at der blev lagt op til, at jeg løbende kunne kontakte afdelingen, hvis jeg havde tvivlsspørgsmål eller var bekymret for undersøgelsen. Virkelig godt
-  24 Især læge NN og en anden læge NN var kompetente. Godt
-  25 Jeg var lidt omtåget, men de sagde dagen efter hvordan og hvorledes Virkelig godt
-  31 Jeg var indlagt [i efteråret], og det blev aftalt, at efter indlæggelsen skulle jeg inden for tre uger indkaldes til en allergitest. Det er stadig ikke sket, trods [jeg har] rykket pr. telefon. Godt
-  33 Hjemmeplejen havde ikke modtaget information og aflastning heller ikke. Da det ville have været godt for videre forløb angående medicinsk behandling, samt at hun blev utilpas, og da der er meget forskellige personer i hjemmeplejen, kunne der godt have været handlet mere effektivt. Godt
-  44 Jeg fik ingen. Virkelig godt
-  50 Manglede en slutsamtale, da jeg blev udskrevet. Var meget dårligere, end jeg var klar over! Jeg bad om udskrift af journal eftersendt, det fik jeg ikke, før jeg rykkede. Da vi havde en længere planlagt rejse, hvor forsikring skulle have kopi af journal. Jeg kontaktede egen læge efter hjemsendelse (ca. 14 dage). Han havde ikke modtaget noget fra sygehus om mig, jeg kontaktede afdelingen. Man undskyldte med, at Ringkøbing Sygehus var lukket, og at de havde travlt. Min læge havde journalen en time senere. Godt
-  57 Jeg husker intet omkring indlæggelsen. Godt
-  63 Informationen under indlæggelsen. Jeg og min hjerne havde/har svært ved at forstå det hele. Det første er vel modtaget, og så er jeg begyndt at bearbejde det, og derefter så hører jeg ikke rigtigt resten (forstår det). Godt
-  69 Angående røntgenundersøgelse og CT-scanning fik jeg aldrig svar på resultatet. Scanning af hoved fik jeg besked fra portøren, at "mit hoved" fejlede ikke noget. Det burde være en sygeplejerske/læge, der informerede mig om svaret. Virkelig godt
-  73 Jeg har en åben indlæggelse på MT, og jeg ringede og aftalte at møde op (med taxa), da jeg fik høj feber. Virkelig godt
-  74 Efter indlæggelsen fik jeg et brev om, at jeg skal stoppe med penicillinbehandling, selvom jeg havde tabletter for fire dage mere. Min betændelse tilbagevendte og jeg fik en ny behandling af min egen læge, og skulle starte forfra. Godt
-  79 God. Virkelig godt
-  80 Kunne følge med i behandlingen. Var man i tvivl, satte de sig ned og forklarede, hvad der skulle ske. Det var trygt at kunne følge med i forløbet. Virkelig godt
-  83 Personalet kunne ikke give mig anden information, end at de ventede på svar på prøverne. Godt

## Medicinsk Afdeling

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Medicinske Senge Herning	Samlet indtryk
3	Jeg har ingen kendskab til kontakt til min egen læge. Jeg var forvirret om min medicin ved udskrivning, så jeg faldt bare tilbage på det, som virkede for mig før indlæggelse. Dette skyldes bl.a. skiftende læger ved stuegang. Den sidste forvirrede mig og havde travlt med at komme videre.	Virkelig godt
11	De efterfølgende behandlinger forstyrres af, at jeg var indlagt på ét sygehus, men at efterbehandlingerne foregår på et andet sygehus?	Intet svar
16	Smerter stadigvæk. Dobbelt hjerteslag ved [høj puls].	Godt
22	Efter anden indlæggelse i løbet af en uge blev der først tilbudt åben indlæggelse (telefonnummer til ambulatoriet og afdelingen), da det psykisk er meget hårdt, at skulle igennem hele systemet igen (vagtlæge). [].	Virkelig godt
27	Jeg får en varm og kærlig pleje af mine hjemmesygeplejersker og mine hjemmehjælpere.	Virkelig godt
31	Min egen læge havde ikke modtaget mine papirer (udskrivningspapirer). Derfor var han nødt til at sende mig på sygehus igen (han vidste ikke, hvad resultatet af mit sygehusophold var).	Virkelig godt
37	Meget fin behandling før, under og efter/i forbindelse med udskrivelsen.	Virkelig godt
46	Jeg synes, jeg blev sendt hjem med en hel masse tabletter, som ikke var prøvet af og ikke bestilt på apoteket som lovet. Og det viste sig, at det var nogle, som jeg ikke kunne tåle.	Godt
62	Selve processen omkring udskrivelsen var helt klar til "ug med punkt og prikke". Opfølgning i forbindelse med [behandling] er SUPER.	Dårligt
68	Da vi valgte, at vi ville hjem, blev vi næsten smidt ud af stuen, da der tilsyneladende var pladsmangel. Derefter måtte jeg sidde i halvanden time på en stol med et utilfreds spædbarn.	Dårligt
69	Der er meget mere brug for kvalificerede fysioterapeuter til genoptræning af gamle muskler, der allerede efter [et par uger] som sengeliggende har mistet godt 30 til 40 procent af deres muskelfunktion. Hvilket jeg slet ikke blev tilbudt ved mit første brud, og som kunne have forebygget det næste!	Godt
76	Jeg måtte selv spørge ind til det. Det virkede som om, man ikke ville presse for hårdt på, men det var måske det, der var brug for :-)	Virkelig godt
81	Jeg har været tilfreds med udskrivelsen fra sygehuset angående ernæring, men ikke rygning og alkohol, det holder jeg mig fra.	Godt
88	Der var for lang ventetid.	Godt
89	Vedrørende punktet, så har jeg ingen information fået. Jeg ville gerne have haft tilbagemelding om, hvor meget motion jeg må lave og hvilken form for motion. Vedrørende ernæring har jeg selv efterfølgende "forsket" i dette, blandt andet via internettet m.v.	Godt
91	Da jeg fortsatte som dagspatient og skulle komme til kontrol, måtte jeg selv foreslå at få taget blodprøver, så læge NN havde noget at tale med mig om.	Godt
98	Godt nok.	Godt
105	Jeg forlangte selv at komme hjem.	Virkelig godt
107	Jeg havde det rigtig dårligt, da jeg blev udskrevet. Jeg var ikke i stand til at være alene i mit hjem. Der var ikke sørget for nogen form for hjælp efter min udskrivelse. Der blev sagt fra afdelingen, at alle tal var i orden, og dermed var der ikke mere, de kunne gøre for mig. På grund af pårørendes snak med afdelingen, blev der sendt en visitator nogle dage senere.	Godt

- ✎ 113 [] Samtale med NN1 og NN2. Jeg fik intet at vide, om at jeg var udskrevet og ingen oplysninger om videre forløb. Til denne samtale havde jeg NN3 med. [Dagen efter] ringede jeg til NN2, men hun var på kursus. [Nogle dage senere ringede NN2] til mig, hvor jeg fik besked om, at jeg pludselig var udskrevet. NN2 kunne eller ville ikke svare på den galdeundersøgelse, som jeg var indstillet til [senere]?
- ✎ 115 Jeg synes, at man kommer hjem med smerter, og det synes jeg ikke man skal. Det kan dog være svært i nogle tilfælde at undgå.
- ✎ 116 Jeg må erkende, at jeg efter denne oplevelse aldrig vil turde tænde en cigaret igen.
- ✎ 120 Kunne være godt at have en snak om ernærings betydning i forhold til indlæggelsen [].

**ID Kommentarer - Medicinske Senge Holstebro**

**Samlet indtryk**

- ✎ 10 Der var forkert tid fra informationen om udskrivelse, til det skete. Havde regnet med en-to dages varsel for at få fat på hjælpere til indkøb.
- ✎ 18 Var utryg ved at komme hjem til et tomt hus og være så svimmel.
- ✎ 39 Blev godt informeret af en læge angående medicinering osv. Plejepersonalet underviste i at give blodfortyndende sprøjte og lægge kompressionsbind. Alt i alt et godt forløb.
- ✎ 45 Manglende besked om blodprøve til privatlæge.
- ✎ 48 Det virkede som en pludselig beslutning - det var blandet andet første gang, at jeg så en læge efter [flere] dages indlæggelse.
- ✎ 50 Jeg kontaktede selv egen læge for at få gangtræning.
- ✎ 57 Jeg kan ikke huske noget omkring det.
- ✎ 61 Ja. Det var en brutal oplevelse. Ved stuegangen dagen før, hvor den ene var min kontaktsygeplejerske, havde jeg fået at vide, at jeg ikke ville komme hjem før at: Et, jeg var færdig med penicillinbehandlingen. To, jeg havde fået en plan for det videre behandlingsforløb inklusiv tider. Tre, jeg havde talt med en erfaren læge. Ved stuegangen på dagen for udskrivelsen blev ingen af disse betingelser opfyldt. Den pågældende læge kunne af blodprøver se, at der ikke længere var nogen infektion, og den resterende del af penicillinbehandlingen kunne ske i form af tabletter. Jeg manglede også at få svar på en [biopsi], men den kom den samme dag. Og beskeden fik jeg på en kold og kynisk måde af den samme læge, hvilket betød, at min videre behandling skulle foregå på et andet hospital. Stadig fik jeg ingen tidsplan og ingen snak med en erfaren læge. Ifølge sygeplejersken var der lagt en recept for min medicin [] på apotekerne. Stor var min overraskelse, da det viste sig ikke at være tilfældet. Det må jo være den pågældende læges ansvar. Efter min bedste overbevisning var den læge, som stod for udskrivelsen fuldstændig uegnet som læge.
- ✎ 63 De efterundersøgelser der SKULLE have været sat i værk, lungefunktionskontrol ved lunge-medicinsk Dagafsnit 1, Holstebro, har jeg ikke hørt noget til?
- ✎ 66 Jeg var kun utryg ved hjemsendelsen, da den skete, inden jeg selv syntes, at infektionen var under kontrol, og mere blev fremskyndet pga. pladsproblemer på afdelingen end egentlig vurdering af tilstanden. Jeg var blevet informeret om, at hjemsendelse først skulle ske den efterfølgende dag.
- ✎ 69 En type medicin fik jeg ikke besked på, om jeg skulle fortsætte med. Måtte kontakte min egen læge.
- ✎ 80 Var noget utryg, men fik hjælp af [en pårørende], der [har relevant uddannelse], så vi fik det hele talt igennem.
- ✎ 83 Jeg valgte selv at tage hjem og vente på resultatet af prøverne.
- ✎ 86 Jeg syntes, at det var en MEGET god oplevelse at spise og blive passet op. Det var helt i top. Tak.

## Medicinsk Afdeling
























**Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.**

ID	Kommentarer - Medicinske Senge Herning	Samlet indtryk
3	Personalet på afdelingen er meget villige til at svare på spørgsmål.	Virkelig godt
4	Vedrørende stuegang, stue med fire patienter: Lægen bruger ca. 15 minutter maksimum på patienterne, ca. 45 minutter på computeren.	Godt
6	Min opfattelse var, at de rum, der var fælles opholdsrum, er inddraget til andre formål, så personalet har valgt "opholdsrum" på gangen. Så det kan vel ikke være anderledes, men rart er det ikke.	Intet svar
8	Radioen virkede ikke, men jeg havde heldigvis en telefon med radio. Det er godt at kunne trække sig lidt tilbage med musik i ørerne.	Virkelig godt
9	Efter udskrivelse [om sommeren], skulle jeg have lavet en kikkertundersøgelse på et andet hospital, og det første hospital skulle underrette det andet hospital, og jeg skulle få indkaldelse derfra. [Ti dage efter] kontakter jeg det andet hospital. De kender ikke noget til sagen. Så de sætter sig i forbindelse til det første hospital. Først da sker der noget i sagen, og jeg bliver indkaldt. Så der må jo være noget, der er gået godt.	Godt
12	Tv på afdelingen. Kunne ikke se tv i opholdsstuen. For mange pårørende. Radio fungerede ikke. Sygeplejerske sagde, jeg skulle klage i reception. De sagde, jeg skulle bede sygeplejerske om at klage. Det havde de gjort flere gange.	Godt
13	[KAN GØRES] BEDRE: Det kan IKKE passe, at hjertepatienter i 2011 skal gå rundt med oldnordiske pulstællere på kroppen! De er i øvrigt næsten umulige at sove med! Der må findes noget, som er mere let og smart. GODT: Man føler sig tryk på afdelingen!	Godt
14	Mit indtryk er, at afdelingen gjorde det godt, men jeg husker ikke så meget [pga. særlige omstændigheder].	Godt
18	Der blev tabt en lakridspastil fra sengen ved siden af min den første dag jeg var indlagt, og den lå der stadig, da jeg fem dage senere tog hjem!	Virkelig godt
20	Meget godt.	Godt
21	Jeg synes, at udskrivningen kunne gøres noget hurtigere. Her tænker jeg på den læge som skal udskrive en. Jeg gik hele formiddagen og ventede på at blive udskrevet. For mit vedkommende som ikke var sengeliggende og følte ikke, at jeg var syg på dette tidspunkt. Hvorfor så vente på en læge i [så mange] timer!	Virkelig godt
23	Jeg synes, at der er for dårligt, at der ikke findes nogen nyhedsaviser, og der kunne også godt være et lille motionsværelse med forskellige redskaber som fx løbebånd, en ribbe osv. Man kan jo ikke få tiden til at gå, og det sløver hjernen i det lange løb.	Godt
29	Ventetiden på lægen, den dag man udskrives. Pårørende, man bliver hentet af, klager over det.	Godt
31	Personalet var utrolig søde og venlige. Det er svært at sove, når der er så mange på en stue.	Virkelig godt
39	En radio var ønskelig.	Godt
40	I det store og hele er det mit indtryk, at der bliver ydet en stor indsats med hjælpsomhed og venlig behandling. Man kan bestemt ikke forlange mere. Tak for sidst.	Virkelig godt
52	God mad og de fleste sygeplejersker fantastisk søde. Lidt vanskeligt at forstå [nogle] læger.	Godt
53	Det kunne være dejligt med TV på stuerne, og bedre siddepladser i opholdsarealet.	Godt
56	Savnede tv på stuen, men der var jo et i opholdsstuen. Det var ok. Synes meget godt om maden (madordningen).	Virkelig godt










- ✎ 57 På Akutafdelingen var rengøringen ikke god. På Onkologisk Afdeling var rengøringen virkelig god. Godt
- ✎ 60 Jeg fik besked på ikke at køre bil. Ok. Jeg var i [scanning]. Fik at vide: Svar efter fire dage? Fik den aldrig. Jeg skulle til andet sygehus og have elektrode på hovedet, og der kunne gå max. 14 dage. Da kørekort er af betydning for mig, er jeg skuffet over, at jeg måtte ringe to gange efter tre uger, dvs. jeg gik syv uger. Det er ikke godt nok. Godt
- ✎ 62 Maden var kedelig og usund. Der var generelt meget dårlig adgang til drikkevarer. Der blev ikke orienteret om mulige "sunde" alternativer. På andet sygehus var alt ok! Dårligt
- ✎ 64 Skala fra et til ti: TITAL. Alt var ok. Ingen problemer. Virkelig godt
- ✎ 65 Et tv ville have været godt, så havde hun nok været mere rolig. Godt
- ✎ 67 Jeg var meget tilfreds med den hurtige behandling. TAK. Virkelig godt
- ✎ 68 De fandt en rigtig seng til mig, da [barnet] var for lille til tremmesengen, så jeg ønskede hun kom over til mig at sove. De havde ingen vugge, som jeg blev informeret om. Dårligt
- ✎ 70 God med pil ned! Der var plads til forbedring! Virkelig godt
- ✎ 71 Manglende sengelampe. Ingen radio eller tv ved sengen. Der mangler ofte kolde drikke i køleskabet. Der var hele dage, hvor der ikke var frugt. Jeg savner, at man selv kan finde kolde drikke, i stedet for at man skal spørge personalet hver gang. Det er ikke altid let at finde ledigt personale til dette. Det er u hensigtsmæssigt, at toilet og brusebad er i samme rum. Sødt personale på afdelingen. Generelt en super, super flot kost. Godt
- ✎ 72 På Herning Sygehus virkede det meste. Godt
- ✎ 74 En personale var bedreviddende om min skemalagte medicin og bestemte således at fratage mig eksempelvis smertestillende og sovemedicin, hvilket jeg påtalte, hvorved det ikke gentog sig. Ellers et MEGET hjælpsomt personale. Godt
- ✎ 77 Jeg beklager de lange ventetider. Godt
- ✎ 78 Tv på stuerne. Godt
- ✎ 79 Alt i alt ok. Virkelig godt
- ✎ 80 Dejlig mad. Virkelig godt
- ✎ 86 De var meget imødekommende. Virkelig godt
- ✎ 94 Rummene var lidt triste. Godt
- ✎ 96 En lille detalje. Jeg ville gerne høre radio, og på stuen skulle der være mulighed. Det virkede bare ikke. Der blev intet gjort for at få det til at virke, og det havde åbenbart ikke virket i flere måneder. Kun nogle få af personalet var bekendt med dette. Så jeg fik udleveret høretelefoner til ingen nytte. Godt
- ✎ 100 Lægerne skal ikke meddele patienterne om ting, der bliver omstødt efter et par timer. De må også meget gerne være enige om behandlingen. Sygeplejerskerne skal huske at hænge kaldesnoren, så patienterne kan nå den. Dårligt
- ✎ 101 Maden på det ene sygehus var god. Maden på det andet sygehus var mindre god, og nogle gange var der mangel på brød (rugbrød) om morgenen. Godt
- ✎ 104 Ok. Godt
- ✎ 105 Skal det være ris eller ros til personalet, må det være ros i alle forhold. Bad jeg om vand, var det der straks. Bad jeg om lidt natmad, fik jeg det. Virkelig godt
- ✎ 107 Afdelingen burde have sat sig bedre ind i, hvordan min situation havde været lige op til. Jeg oplevede også, at jeg ikke blev lyttet til, når jeg var nødt til at sige fra, hvilket resulterede i, at jeg kollapsede. Jeg oplevede, at der blev talt MEGET nedladende til mig flere gange. Min [påørende] oplevede, at en læge NN talte meget nedladende til hende. Godt

## Bilag 5

 108	Jeg følte mig virkelig tryk under hele forløbet.	Virkelig godt
 113	Maden var god. Rengøring af toiletterne på flersengsstuerne skal være bedre. Det er meget vigtigt, at personalet virker søde og venlige på trods af stress. Et smil og et venligt svar har stor betydning og er gratis. Både mig og mange andre er naturligvis meget kede af at blive indlagt, og så gør det ikke oplevelsen bedre, når man ofte bliver mødt af surt personale. Man føler det næsten som om, man kun er til besvær.	Virkelig dårligt
 116	Havde denne kedelige samtale med en kold læge NN. Jeg synes simpelthen, det er for dårligt, at der ikke er en sygeplejerske med, når lægen er så svær at forstå. Jeg manglede ligesom at blive udredt []. Jeg blev jo indlagt med voldsomme [problemer].	Godt
 117	Ok.	Godt
 120	Manglede brusebad.	Godt
 121	Gøre rengøringen bedre.	Godt
 124	Alle var meget hjælpsomme, da jeg ikke ser særlig godt mere. Alt i alt stor ros til alle.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinske Senge Holstebro</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 1	Intet kunne være bedre.	Virkelig godt
 2	En rigtig god opvartning og hjælpsomhed.	Virkelig godt
 4	Jeg var skuffet over, at sygeplejerskerne aldrig kom og snakkede, man følte sig uønsket og alene. Jeg lå på anden afdeling [for et års tid siden]. Det var helt anderledes. Jeg lå på gangen i [flere] dage, dog blev jeg kørt ind på en enestue om natten, men sygeplejersken kan ikke gøre for, at der er pladsmangel.	Godt
 7	Jeg var isoleret i [nogle] dage, hvor der ikke blev gjort rent på stuen og badeværelset. Efter isolationen var rengøringen ok.	Virkelig godt
 8	Der er/var et perfekt samarbejde hos alle i den afdeling. Harmonien var ideel på stuen og medarbejderne imellem. Jeg blev meget positivt overrasket over at se, hvordan alle hjalp hinanden, og over den gode ånd, der herskede i M1. Det var absolut et STORT 10-tal. Tak for det.	Virkelig godt
 10	Jeg synes ikke, hygiejnen var god nok.	Godt
 11	Det var godt at der blev stillet krav til patienterne, at man skal beholde eget tøj på, selv hente mad og kaffe o. lign.	Virkelig godt
 12	Som kørestolsbruger og indlagt med infektion på firemandsstue og et lille toilet/bad fandtes bl.a. hygiejne meget, meget dårlig. Især ved toiletbesøg fandtes toiletbræt og gulvet meget ulækkert og bekymrende for mit helbred!!!	Godt
 13	Stuegang af læge mere fastlagt, så patienten VED HVORNÅR.	Virkelig godt
 19	Sikre, at der hurtigere kommer kontakt til erfaren læger når de [andre] ikke har overblikket!	Godt
 20	Jeg var indlagt på enestue i [flere] dage, og der blev slet ikke gjort rent, SÅ MERE RENGØRING.	Godt
 22	Der var god mad hver dag.	Virkelig godt
 24	Større menneskelig indføling og omsorg. Ved døende patienter kan der gå mere end én time, imellem personalet ser til en klagende patient. Og det er ulideligt at være patient på en gangplads, der har rigelig tid til at se, hvor tit personalet går ind på stuen.	Godt
 25	De sørgede for at snakke med mig, og spørger ind til mig.	Virkelig godt
 27	Da det var første gang for MIG, synes jeg, det var en god oplevelse.	Virkelig godt
 28	Jeg var meget glad for mit ophold på sygehuset, og jeg synes, at man får en enestående god behandling, så min indlæggelse har været positiv.	Intet svar

✎	29 Intet at komme efter. Alle gjorde deres arbejde til UG.	Virkelig godt
✎	32 Jeg har også været på andre sygehuse, men Holstebro er det bedste.	Virkelig godt
✎	33 Vi pårørende ønskede information. Det var meget sparsomt. Det var en vikar, der ikke havde hilst på patienten og stod med et stykke papir. Ikke tilfredsstillende.	Godt
✎	35 Afdelingsledelsen fungerede godt.	Virkelig godt
✎	36 Blev indlagt [om formiddagen], men måtte vente [til om aftenen] før en læge havde tid til at snakke med mig. Kom [næste dag ved middagstid] på en sengestue, men [om aftenen] blev jeg flyttet ud på gangen (pladsmangel), hvor jeg var til dagen efter [], hvor jeg blev udskrevet.	Godt
✎	37 1) Vil gerne have mulighed for hjælp til at komme på de steder, hvor der må ryges. 2) Mere hensyn, når man som nyopereret er utilpas og har kvalme mv. Jeg lå på en firemandsstue, hvor [medpatienterne] var meget dårlige og ikke selv kunne komme på toilet og måtte besørge på stuen, hvilket jeg oplevede som kvælende og kvalmende. Fik det faktisk dårligt af det!	Godt
✎	38 Nu lå jeg på gangen, og personalet var virkelig søde til at se til mig. De gav sig tid til en snak.	Godt
✎	39 Afdelingen gjorde, hvad de kunne. Det er jo ikke dem, der bestemmer antallet af åbne stuer.	Virkelig godt
✎	41 Jeg vil gerne som pårørende beklage mig over de svar på undersøgelse, som vi aldrig har fået, selvom jeg har ringet til M2 D2 flere gange.	Godt
✎	44 Jeg synes, afdelingen altid havde tid til mig, når jeg spurgte dem.	Virkelig godt
✎	45 Søde, venlige og hjælpsomme læger og sygeplejersker.	Godt
✎	48 Ventetiden ved at "rykke i den røde snor" var én gang for lang. Jeg skulle akut på toilettet, men der kom ingen hjælp. Ergo gik min afføring i bukserne/bleen. Jeg kan fortælle jer, at det er MEGET FLOVT for en [ældre patient], at skulle have en ung pige til at vaske sig. Har andre gange oplevet, at der gik lang tid inden reaktion.	Dårligt
✎	49 Lå på gangen i [en lille uge].	Virkelig dårligt
✎	50 Alle var meget søde og hjælpsomme. (Sygehuset skulle måske overveje at lave en syge-/plejeafdeling til alle de meget gamle, der kommer ind og trænger til hjælp til personlig pleje.)	Godt
✎	51 Generelt en ok oplevelse. Skal møde [om morgenen] til undersøgelse. [En time senere] bliver der taget prøver mv. Planlagt [undersøgelse] til [en time efter], men det sker først [flere timer senere]. Jeg bruger en dag på noget, som kunne være overstået væsentlig hurtigere. Spildtid!	Godt
✎	53 Det er for dårligt, at man bruger gangen til patienter.	Godt
✎	59 Maden på afdelingen var meget god.	Virkelig godt
✎	60 Mere tid til samtale med patienten, men ellers meget hjælpsom.	Godt
✎	61 Alt i alt har jeg et virkelig godt indtryk, men oplevelsen på dagen for udskrivelsen sætter en grim plet på forløbet.	Godt
✎	63 I det store hele så er jeg ret godt tilfreds med hele indlæggelsen.	Godt
✎	66 Personalet fortjener al mulig ros for deres opmærksomhed og tjenstvillighed. I skal have mere fokus på jeres APV-brug, hæve-/sænkefunktionen. De fleste glemte at skåne deres ryg! Fin omgangstone og generelt godt humør, samt fin humor blandt personale/patienter.	Virkelig godt
✎	67 Der skal kun være ros til afdelingen. Alt var perfekt fra min side.	Virkelig godt
✎	68 Jeg var kun indlagt i [nogle] dage og var glad og tilfreds med opholdet. Jeg har ingen erfaring, har ikke været indlagt i [mange] år. I dag er jeg [en ældre patient.]	Virkelig godt
✎	69 Bedre information om resultatet af undersøgelser. Besked om, hvorfor man blev flyttet flere gange under indlæggelsen.	Virkelig godt

## Bilag 5

 70	Alt tilfredsstillende.	Godt
 72	Fra første modtagelse til jeg skulle hjem: En god og tryk oplevelse med et dejligt personale og super forplejning.	Virkelig godt
 79	Venligt og dygtigt personale. Behjælpomt.	Virkelig godt
 80	En meget god afdeling. Personalet var bare super. Altid med et smil, lige meget hvor travlt de havde. Spurgte man om noget, fik man svar med det samme. Bare der var flere afdelinger af den slags, ville et sygeophold blive rart at komme igennem.	Virkelig godt
 82	Jeg synes, jeg har fået en meget god, hurtig og professionel behandling.	Virkelig godt
 84	Mange patienter ind og ud. Jeg tror, der er for få læger.	Virkelig godt
 85	Rigtig søde og venlige sygeplejersker og læger.	Virkelig godt

## Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.<sup>2</sup> Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kategoriseret på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

---

<sup>2</sup> For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.